

Notat

## Redegørelse fra taskforce til kvalitetssikring af NemID

Redegørelsen består af følgende:

- Baggrund
- Konklusion
- Brugeranalyse
- Møder med interessenter
- Faktaark om NemID-projektet til banker
- Velkomst-breve
- Fejlmeddelelser ved NemID-nedbrud
- Log-ud problematikken
- Konkrete sager

4. januar 2011

IT- og Telestyrelsen  
Holsteinsgade 63  
2100 København Ø  
Telefon 3545 0000  
Telefax 3545 0010  
E-post itst@itst.dk  
Netsted www.itst.dk  
CVR-nr. 26769388

### Baggrund

Videnskabsministeren har nedsat en taskforce, der skal sikre kvalitet i udrulningen af NemID.

Sagsnr. 10-096858  
Dok nr. 1640308  
Side 1/1

Taskforcen blev nedsat den 6. oktober 2010 med repræsentanter fra Finansrådet, DanID og IT- og Telestyrelsen.

Taskforcen holdt sit første møde den 29. oktober 2010 og har afsluttet sit arbejde fredag den 26. november 2010. Der har været afholdt fire møder.

Taskforcen har gennemgået og bearbejdet den kritik af NemID, der er modtaget gennem supportsystemet, fra borgere, fra interesseorganisationer og gennem pressen.

Taskforcens opgave har derudover været at vurdere, om der er et mønster i kritikken, som giver grundlag for yderligere systemmæssige justeringer og/eller øget og bedre information.

Taskforcen afslutter arbejdet med denne redegørelse, men kan genoptage arbejdet, hvis behovet opstår.

### Konklusion

Taskforcens opdrag har været at identificere og vurdere den kritik, der er fremkommet af NemID.

Tre millioner danskere har pr. 3. januar 2011 fået tilbudt NemID, hvoraf ca. 2,3 millioner danskere har aktiveret deres NemID og har anvendt NemID mere end 77 millioner gange. Eksterne undersøgelser fra avisen "kommunen" og Analyseinstituttet M3 viser, at der eksisterer en udbredt tilfredshed blandt brugerne af NemID – henholdsvis 77 % tilfredse brugere i "kommunen"'s undersøgelse og 81 % tilfredse brugere i M3's undersøgelse.

Dårlige brugeroplevelser skal tages seriøst. Det er også sket i forhold til NemID. Generelt set er de identificerede kritikpunkter og dårlige brugeroplevelser blevet adresseret og løst i umiddelbar forlængelse af, at de er fremkommet.

Eksempelvis har DanID løbende tilført supportressourcer, og der er sket en løbende udvikling i supportelementerne og i vejledninger til borgernes anvendelse af NemID.

I forhold til de større kritikpunkter, som den samtidige udsendelse af de to breve ved bestilling af NemID samt problemerne med den midlertidige adgangskode, er der medio november 2010 iværksat forbedrende tiltag. Det har efterfølgende vist ikke at være tilstrækkeligt, hvorfor der er igangsat et arbejde med at finde en alternativ løsning. Løsningen vil være færdigbeskrevet medio januar 2011.

IT- og Telestyrelsen

Side 2/2

Taskorcen har i sit virke identificeret områder, hvor konkrete ændringer har kunnet ændre på strukturelle mønstre i den negative brugeroplevelse og har indledt yderligere dialog med Danske Handicaporganisationer, Ældremobiliseringen, Ældre Sagen og Dansk IT.

På den baggrund er der i efteråret 2010 navnlig iværksat følgende tiltag:

- Der er blevet udarbejdet nye versioner af velkomstbrevene,
- der er udarbejdet et faktaark om NemID til de bankansatte,
- der er nedsat en arbejdsgruppe med det formål at muliggøre, at NemID kan anvendes tilfredsstillende af yderligere grupper af handicappede,
- der er iværksat udarbejdelse af en pjece om NemID målrettet de ældre, der forventes udgivet i foråret 2011 blandt andet via Ældre Sagens medlemsbladblad "Ældre Sagen Nu",
- der er vejledt bredt til både brugere og tjenesteudbydere om korrekt log ud,
- der er udarbejdet et forbedret krisekommunikationsberedskab, der skal fremme hurtigere og bedre kommunikation i tilfælde kritiske hændelser, og
- der er produceret og offentliggjort tegnsprogsudgaver af samtlige e-læringsfilm om NemID.

I forhold til den videre udvikling af NemID har taskorcen konstateret et ønske om en elektronisk nøgle-generator, der kan afløse det fysiske nøglekort samt muligheden for anvendelsen af NemID på mobile platforme, som smartphones. En elektronisk nøgle-generator er en del af NemIDs udviklingsplan for 2011 og anvendelse af NemID på mobile platforme er i forvejen under overvejelse i DanID, og der arbejdes på at fremskynde udviklingen heraf.

IT- og Telestyrelsen vil følge op på de igangsatte initiativer samt sikre en brugerorienteret håndtering af disse og et fortsat fokus på kvalitetssikring af NemID både i forhold til sikkerhed og brugeroplevelse.

### Brugernes erfaringer

Taskforcen har i november gennemført en vurdering af NemID på grundlag af supporthenvendelser, de henvendelser, der har været til Videnskabsministeriet/IT- og Telestyrelsen, og hvad der ellers har været fremme i pressen.

Det samlede antal henvendelser og presseomtaler har været cirka 217.500.

#### *Supporthenvendelser til NemID-supporten*

I alt er der i perioden juli-oktober modtaget 216.000 henvendelser omkring NemID til NemID-support. Henvendelserne er kategoriseret i 46 kategorier, som er samlet i mere overordnede emner. De hyppigst forekommende emner er:

IT- og Telestyrelsen

Side 3/3

Emner	Samlet andel
Midlertidig adgangskode	30,9%
Generelle spørgsmål om NemID	18,6%
Aktivering af NemID	17,4%
Bestilling af NemID	11,8%
Glemte Adgangskode	5,1%

#### *Borgerhenvendelser til Videnskabsministeriet og IT- og Telestyrelsen*

Der har samlet været 126 borgerhenvendelser til IT- og Telestyrelsen og Videnskabsministeriet om NemID. Herunder følger opsummering over de hyppigste emner.

Emner	Samlet andel
Sikkerhed	21,9%
Brugerproblemer	17,1%
Nøglekort	15,0%
Banktvang	10,2%
Klage over support	9,1%

#### *Aktionspunkter på baggrund af support- og borgerhenvendelser*

Der er på baggrund af henvendelserne blandt andet foretaget følgende aktionspunkter.

##### Support:

- Øget antal medarbejdere i supporten (øget fra 60 i juli til 270 i november).
- Øget antal telefonlinier implementeret (øget fra 60 i juli til 120 i november).
- Ny speak/forløb i support-telefonsystem implementeret 22. november 2010.

- Yderligere vejledning af bankernes support, NemID-support samt borgerservice.

#### Kommunikation:

- Tilføjet yderligere vejledninger på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).
- Forsiden på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) er tilføjet boks "Hjælp til at komme i gang".
- Der er etableret et driftstatusområde på forsiden af [nemid.nu](http://nemid.nu). Meddelelser kan publiceres omgående af driftsvagten pr. medio december.
- Der er løbende kommenteret og svaret på de problemstillinger, der har været fremme i pressedækningen af NemID på [nemid.nu](http://nemid.nu) og [itst.dk](http://itst.dk).
- Velkomstbreve er tilrettet, herunder tilføjet information om stort nøglekort og blindeløsningen.
- Faktaark fra Finansrådet til bankmedarbejdere med oplysning om samarbejdet mellem parterne.
- Der er primo november 2010 etableret et styrket krisekommunikationsberedskab mellem ITST og DanID, der skal fremme hurtigere og bedre kommunikation i tilfælde kritiske hændelser.

IT- og Telestyrelsen

Side 4/4

#### Tekniske forbedringer:

- Der er pr. 7. oktober 2010 udstationeret en DanID-medarbejder hos printleverandøren, og der er pr. 17. november 2010 implementeret en teknisk løsning, så print af midlertidig adgangskode ikke kan ske, før brev med nøglekort er printet. Det har efterfølgende vist ikke at være tilstrækkeligt, hvorfor der er igangsat et arbejde med at finde en alternativ løsning. Løsningen vil være færdigbeskrevet medio januar 2011.
- Systemet tilrettes snarest muligt, så der er tre aktiveringsforsøg med den midlertidige adgangskode uanset bestillings- og aktiveringsproces.
- I forhold til en teknisk fejl hvor brugerne kun kunne aktivere deres NemID i forhold til deres netbank, men ikke det offentlige, er fejlen løst manuelt for de cirka 415 berørte borgere, og på tilsvarende vis vil problemet løses manuelt for eventuelt nye brugere, der oplever samme fejl, indtil den endelige fejlretning er på plads primo 2011.

#### *Medieoversigt - udvalgte emner*

I forhold til mediedækningen siden lanceringen den 1. juli 2010 har IT- og Telestyrelsen, DanID samt Finansrådet gennemgået den kritik, der er rejst. Der er på den baggrund iværksat navnlig følgende initiativer:

- bedre vejledning i velkomstbrevet,
- at undgå samtidig udsendelse af velkomstbrev og midlertidig adgangskode,
- bedre vejledning af borgerne omkring sikker/korrekt log ud,
- styrkelse af supportfunktionen hos DanID og i pengeinstitutterne,
- særlige initiativer for bedre tilgængelighed over for handicapgrupper,
- særlige kursus-/informationstilbud til ældre og it-svage danskere på biblioteker, datastuer mv.,
- forebyggende indsats mht. peak-situationer, hvor særligt mange danskere forventes at bestille eller at aktivere NemID til offentlige tjenester,

- løbende kommenteret og svaret på problemstillinger om sikkerhed og privacy, der har været fremme i pressedækningen af NemID,
- forebyggende indsats for at undgå gentagelser, når der har været driftsproblemer eller nedbrud med hensyn til anvendelsen af NemID,
- fejlretning med hensyn til bestilling af NemID med digital signatur og
- fejlretning med hensyn til anvendelse af NemID på bestemte Mac-computere.

### *Andre aktuelle undersøgelser af brugernes holdning til NemID*

Parallelt med taskforcens brugerundersøgelse, har Finansrådet efter Videnskabsministeriets forslag foretaget undersøgelse af bankernes modtagelse af NemID, der supplerer taskforcens analyse ved at afdække finanssektorens vurdering af NemID. Finansrådets overordnede konklusion er, at ”generelt kan den meget negative opfattelse af NemID, som kommer til udtryk gennem pressen, ikke genkendes blandt bankerne. Den altovervejende del af netbankkunderne er tilfredse med den måde som NemID fungerer på, men der er dog blandt netbankkunderne kritikere, særligt blandt de meget it-kyndige.”

IT- og Telestyrelsen

Side 5/5

For avisen ”kommunen” har A&B Analyse gennemført en undersøgelse af befolkningens holdning til NemID blandt 1.426 respondenter, der udgør et repræsentativt udsnit af befolkningen. Blandt respondenter, der har tilmeldt sig NemID er 77 % tilfredse.

Analyseinstituttet M3 har i samarbejde med MEC for DanID gennemført en repræsentativ undersøgelse blandt 1.500 respondenter, hvoraf 713 har NemID. Blandt de, der har NemID, og har taget stilling (positiv/negativ), er fire ud af fem (81 procent) positive.

### **Møder med interessenter**

Der er i regi af taskforcen blevet afholdt møder med Ældremobiliseringen, Ældre Sagen og Dansk IT. Derudover er der i regi af taskforcen taget initiativ til nedsettelse af en ny arbejdsgruppe til håndtering af relevante problemstillinger i forlængelse af dialogen med Danske Handicaporganisationer.

Parterne bag taskforcen har haft et møde med Forbrugerrådet og har efterfølgende haft en dialog med Forbrugerrådet omkring NemID. Forbrugerrådet har peget på en øget og mere målrettet kommunikationsindsats samt udarbejdelse af forklarende fejltekster i tilfælde af nedbrud i NemID infrastrukturen. Dette er videregivet til taskforcen, der har behandlet henvendelsen som afspejlet i denne redegørelse.

DanID har udarbejdet en lang række standardtekster, så tjenesteudbydere, herunder netbanker hurtigere og lettere kan videreformidle driftsinformation i tilfælde af nedbrud i NemID.

Taskforcen har desuden anmodet DanID om at opfordre bankerne til at være opmærksomme på at anvende forklarende fejltekster i deres egne løsninger.

Derudover har IT- og Telestyrelsen aftalt en proces for information til Forbrugerrådet ved problemer med NemID.

#### *Møde med Ældremobiliseringen*

Mødet blev afholdt den 9. november 2010 med deltagelse fra IT- og Telestyrelsens Center for Digital Signatur samt Kontoret for it-kompetencer og tilgængelighed, DanID, Ældre Sagen og Ældremobiliseringen.

Ældremobiliseringen gav på mødet udtryk for et generelt positivt billede af NemID. Der har været en række konkrete udfordringer (hjælp til aktivering via netbank samt supportens tilgængelighed). Første udfordring er afhjulpet med en særlig vejledning fra ITST; anden udfordring er afhjulpet med et nyt telefonsystem/speak fra DanID.

Ældremobiliseringen har afholdt en række temamøder i november og december 2010. ITST har fremsendt spørgsmål om NemID, som taskforcen gerne vil have Ældremobiliseringens feedback på.

IT- og Telestyrelsen

Side 6/6

På baggrund af den første feedback igangsættes udarbejdelse af en pjece om NemID målrettet de ældre.

#### *Møde med Ældre Sagen*

Der blev afholdt møde med Ældre Sagen den 25. november 2010.

Ældre Sagen er generelt bekymret for, om der i forbindelse med de mange digitaliseringsinitiativer tages tilstrækkeligt hensyn til ældre.

Konkret omkring NemID anbefaler Ældre Sagen, at der:

- arbejdes med sproget i velkomstbreve mv.,
- tilbydes ekstra støtte og vejledning i oprettelses- og startfasen, hvor mange ellers står af,
- reklameres mere for muligheden for nøglekort i stor størrelse samt blindeløsningen og
- informeres mere klart om nedbrud, så borgerne fortsat har tiltro til driftssikkerheden af NemID.

I NemID-projektet adresseres de nævnte anbefalinger allerede.

Derudover gav Ældre Sagen positivt tilsagn om et fortsat samarbejde med blandt andet IT- og Telestyrelsen for at styrke informationsindsatsen over for ældre om NemID. Blandt andet ved at beskrive fordelene ved at anvende NemID og give konkret vejledning i samarbejde med IT- og Telestyrelsen eksempelvis i form af pjece.

Ældre Sagen og IT- og Telestyrelsen vil fortsætte dialogen om, hvorledes man bedst og mest effektivt kan gennemføre dette.

### *Møde med Dansk IT*

Mødet blev afholdt fredag den 19. november 2010 med deltagelse af repræsentant fra Dansk IT og taskeforcen ved Finansrådet, DanID og IT- og Telestyrelsen.

Dansk IT støtter generelt NemID. Særligt ideen om samarbejdet mellem den offentlige og den private sektor vægter Dansk IT højt. NemID ses af Dansk IT således som et godt eksempel på offentligt privat samarbejde

Dansk IT havde en række anbefalinger til NemID-projektet. Hovedbudskabet var at NemID-projektet er en type projekt, hvor der stadig kommer til at være kritik, driftsnedbrud og lignende. Det er i disse situationer brug for mest mulig transparens i kommunikationen ved at oplyse om hændelser så åbent så muligt.

NemID-projektet er opmærksomme på denne relevante problemstilling og har blandt andet oprettet et styrket krisekommunikationsberedskab for at sikre hurtigt og korrekt oplysning ved nedbrud.

IT- og Telestyrelsen

Side 7/7

Dansk IT havde derudover to ønsker til fremtiden. For det første bør der udvikles en digital version af nøglekortet, så NemID bliver fuldt digitalt, og for det andet bør NemID-infrastrukturen udvides til at omfatte smartphones.

En elektronisk nøglegenerator, der kan afløse det fysiske nøglekort, er allerede en del af udviklingsplanen for NemID. Anvendelsen af NemID på mobile platforme, som smartphones, vil også blive vurderet med henblik på at indgå i udviklingsplanen for NemID snarest muligt.

### *Danske Handicaporganisationer (DH)*

IT- og Telestyrelsen har allerede indledt en møderække med DH. På baggrund af DH's rejste kritik besluttede taskeforcen at nedsætte en særlig arbejdsgruppe på området.

Arbejdsgruppen skal finde den bedst mulige løsning på baggrund af den hidtidige dialog med DH og under hensyntagen til både kort- og langsigtede målsætninger. Arbejdsgruppen består af repræsentanter fra DanID, bankerne og IT- og Telestyrelsen. Det skal aftales nærmere, hvordan og i hvilket omfang DH kan inddrages i arbejdet.

Det første møde i den særlige arbejdsgruppe blev afholdt den 30. november 2010. DH vil blive orienteret om den særlige arbejdsgruppe og dens formål og vil blive indbudt til at deltage.

### **Faktaark om NemID-projektet fra Finansrådet til bankerne**

Finansrådet har pr. 1. december 2010 udsendt faktaark til bankerne. Formålet med faktaarket er blandt andet at informere den enkelte bankansatte om baggrunden for løsningen, således at den bankansatte kan forklare og argumentere for løsningen over for kunderne, som oplever en tvang i forhold til at skifte til NemID.

Faktaarket indeholder information om:

- Finanssektorens ansvar og ejerskab i forhold til NemID.
- Finanssektorens aktive rolle i forhold til fastlæggelse af sikkerheden i og den konkrete udformning af NemID.
- Bankernes supportforpligtelse over for egne brugere.

I forlængelse af faktaarket opfordres DanID og Finansrådet til at sikre, at der er tilgængelig information til de bankansatte om faktuelle forhold i tilknytning til NemID, f.eks. i forhold til hvilke specielle løsninger, der er tilgængelige for handicappede.

### **Velkomstbreve er revideret**

Velkomstbrevet er det brev, som brugeren modtager, når brugeren overgår til NemID via sin netbank eller via bestilling på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu), hos borgerservice, hos Skat eller i sin bank.

IT- og Telestyrelsen

Side 8/8

Brevene er generelt revideret, og der er indføjet et afsnit med overskriften ”Sådan gør du”, som kort og trinvist beskriver, hvad brugeren helt konkret skal gøre for at tage NemID i anvendelse.

Endvidere er der i velkomstbrevet indføjet et afsnit om mulighed for at få et nøglekort med stor skrift eller skifte til blindeløsningen, hvor brugeren ringes op på sin telefon.

De nye brevversioner blev implementeret den 6. december 2010.

### **Fejlmeddelelser ved NemID-nedbrud**

Som en del af taskforcens gennemgang af henvendelser, der relaterer sig til problemstillinger med NemID, har taskforcen også undersøgt forholdene ved de fejlmeddelelser, som brugerne møder hos de enkelte tjenesteudbydere, når der konstateres problemer med NemID.

Taskforcens undersøgelse så dels på, hvordan fejlmeddelelser er implementeret, og dels om der er grundlag for tilpasninger i systemet med henblik på, at fejlmeddelelser (ved NemID nedbrud) kan blive mere sigende og ensartede over for brugerne, uanset hvor disse opleves.

Hovedkonklusionen er, at det er de enkelte tjenesteudbyderes ansvar at informere deres brugere om fejl. IT- og Telestyrelsen og DanID kan alene stille information til rådighed om nedbrud via hjemmeside ([www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) og [www.danid.dk](http://www.danid.dk)) og gennem krisekommunikationsberedskabet.

IT- og Telestyrelsen er i dialog med DanID om at udvikle en teknisk løsning, således at netbanker og offentlige tjenesteudbydere tilbydes automatisk at få information om nedbrud til deres hjemmesider, så borgerne hurtigt bliver gjort opmærksomme på, at der aktuelt er problemer med at anvende NemID. Det er dog



fortsat tjenesteudbydere selv, der skal sikre visning af informationerne på de relevante sider.

Det er ikke muligt at udarbejde generelle vejledende retningslinjer for bankernes anvendelse af fejlbeskeder i relation til nedbrud i NemID, da håndteringen heraf er helt bankspecifik. DanID kan blot opfordre bankerne til at være opmærksomme på problemet og anmode bankerne om at prioritere dette, når de løbende vedligeholder deres netbankløsninger.

## Log ud problematik

Som ved andre situationer, hvor brugere er logget ind på digitale tjenester, er det afgørende for sikkerheden på nettet, at brugeren logger korrekt ud ved anvendelse af NemID. For at opruste den generelle information om at logge sikkert ud efter log-in med NemID, er der i IT- og Telestyrelsen foretaget følgende tiltag:

- Tekst om sikkert log ud på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) er blevet opdateret og fremhævet med overskrift.
- Nyhed på forsiden af [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) om sikkert log ud.
- Nyhed om sikkert log ud er gengivet på [www.itst.dk](http://www.itst.dk).
- På Min side på [borger.dk](http://borger.dk) er det blevet fremhævet, at man skal huske at logge ud, samt hvordan man logger korrekt ud.
- En tidligere udsendt vejledning om korrekt log ud er blevet genudsendt i [borger.dk](http://borger.dk)'s nyhedsbrev, både til borgere og til myndigheder. Denne nyhed vil i en periode være fremhævet på forsiden af [borger.dk](http://borger.dk).
- I samarbejde med KL er information om korrekt log ud blevet kommunikeret ud til netværket af 'digitale ambassadører' i kommunerne både på webfora og på kurser. Den samme information er blevet skrevet ud til bibliotekernes netværk af 'digitale kontaktpersoner'.
- Nyheden om korrekt log ud vil køre på storskærme på 12 biblioteker landet over i en periode.
- I Lær Mere om it-netværkets undervisningsmateriale om NemID bliver der allerede gjort opmærksom på korrekt log ud, og informationen bliver nu gentaget i det relevante forum på [it-formidler.dk](http://it-formidler.dk).
- Anbefaling til myndigheder om sikkert log ud blev udsendt i uge 47. Justeringer af [borger.dk](http://borger.dk) i henhold til anbefalingen blev idriftsat den 18. december 2010.

IT- og Telestyrelsen

Side 9/9

Eksempelvis følger [Virk.dk](http://Virk.dk) og [NemLog-in](http://NemLog-in), som begge er indgang til mange borger- og erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger, IT- og Telestyrelsens anbefaling og har offentliggjort en tekst om vigtigheden af, at brugerne lukker alle browservinduer ned, når de er færdige med at bruge selvbetjeningsløsningerne.

Problemstillingerne omkring log ud er blevet drøftet i taskforcen, og IT- og Telestyrelsen har oplyst om ovennævnte initiativer.

IT- og Telestyrelsens anbefaling om sikkert log ud fremsendes til Finansrådet til videre foranstaltning i forhold til bankernes log ud implementering.