

Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling

Udvalget for Videnskab og Teknologi
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Til udvalgets orientering fremsendes hermed mit talepapir fra samrådet i Viden-
skabsudvalget tirsdag den 12. oktober 2010 vedr. NemID.

15. oktober 2010

Med venlig hilsen

Charlotte Sahl-Madsen

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. 10-076689
Dok nr. 1557537
Side 1/1

**Samråd (åbent) i Folketingets Udvalg for Videnskab og Teknologi tirsdag
den 12. oktober 2010 vedr. NemID – UVT – alm. del – spørgsmål F og G.**

DET TALTE ORD GÆLDER

Spørgsmål F:

Der ønskes en redegørelse af processen vedr. indførelsen af NemID for så vidt angår, om der har været gennemført egentlige pilotprojekter i.f.m. projektets tilblivelse, der har taget højde for de vanskeligheder som it-svage personer, bl.a. forskellige handicapgrupper og ældre personer, skal forholde sig til med indførelsen af NemID?

Svar:

Videnskabsministeriets arbejdsprogram for digitale veje til vækst sætter en fremadrettet dagsorden for digitaliseringen af Danmark.

Informations- og kommunikationsteknologi får stigende betydning for Danmarks muligheder for at begå sig globalt, og arbejdsprogrammet fokuserer på at omsætte viden på det digitale område til initiativer, der kan forbedre Danmarks konkurrenceevne.

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Side 2/2

Som det fremgår af arbejdsprogrammet, er tilgængelighed for eksempelvis handicappede og ældre et vigtigt indsatsområde for at nå regeringens målsætning om fuld digital kommunikation mellem borgerne og den offentlige sektor.

Denne målsætning har naturligvis også været lagt til grund for udviklingen af NemID.

NemID blev etableret med det formål at skabe en sikker, fælles digital indgang til blandt andet de offentlige hjemmesider og til banker. Dette er blandt andet opnået ved at indføre et nøglekort med engangskoder. Det vil af nogle brugere kunne opleves som mere besværligt i forhold den tidligere digitale signatur og netbankløsninger. Omvendt er nøglekortet en enkel måde at forøge sikkerheden på, og sikkerheden vil vi altså under ingen omstændigheder gå på kompromis med.

NemID har også haft som målsætning at øge brugervenligheden og fleksibiliteten. Det er opnået ved, at NemID ikke skal installeres på borgerens computer. Dette giver endvidere mulighed for, at borgeren nemt kan anvende NemID fra andre computere end sin egen.

Der spørges til processen vedr. indførelsen af NemID for så vidt angår, om der har været gennemført egentlige pilotprojekter.

Der har under udviklingen af NemID været gennemført flere afprøvninger af løsningens brugervenlighed for mange forskellige målgrupper, herunder ældre, blinde og brugere med svage it-kompetencer.

En bruger med IKT-niveau under middel udtalte på baggrund af brugertests tilbage i april 2010, og jeg citerer: ”Jeg synes, det er nemt i forhold til, hvad jeg havde regnet med. Jeg tror faktisk, at selv sådan nogle som mig kan finde ud af det. Jeg kan næsten ikke komme til at kvaje mig.” Citat slut.

Samtidig er der i samarbejde med Dansk Blindesamfund udviklet og testet 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 både en gruppe ældre fra en datastue på Nørrebro og Dansk Blindesamfund evalueret løsningen umiddelbart inden idriftsættelsen den 1. juli 2010. De ældre på datastuen meldte meget positivt tilbage, og de deltagende gav udtryk for, at de havde nemt ved at forstå og anvende nøglekortet.

Jeg ønsker imidlertid, at løsningen skal være så imødekommende som muligt, så derfor evalueres løsningen løbende.

IT- og Telestyrelsen har for eksempel 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.

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. Løsningen vil bl.a. hjælpe de bevægelses-hæmmede handicappede, der har svært ved at taste tal og bogstaver, når de skal logge på offentlige hjemmesider.

Brugergrænsefladen vil blive den samme, som den der kendes fra den nuværende digitale signatur, idet der kun indtastes et kodeord. IT- og Telestyrelsen arbejder nu på at få DanID til at fremrykke lanceringen af denne løsning.

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

Jeg mener således, at NemID med hensyn til tilgængelighed er kommet godt fra start, og vi har stort fokus på it-svage og handicappedes muligheder for at anvende NemID.

Spørgsmål G:

Vil regeringen afsætte penge til at gennemføre forskellige initiativer, der kan være med til at vejlede de it-svage borgere i brugen af NemID således, at disse ikke bliver efterladt på et sidespor, hvor de sat uden for det almindelige samfundsliv og uden kontakt med de offentlige myndigheder?

Svar:

Jeg vil altså meget gerne slå fast, at vi gør alt, hvad vi kan for at ingen it-svage borgere lades i stikken, heller ikke i forhold til NemID. Med den øgede digitalisering i den offentlige sektor har vi netop fokus på denne problemstilling.

Det er en betingelse for at få gevinster ved at digitalisere, at borgerne kan finde ud af og føler sig trygge ved at anvende de digitale løsninger. Borgere, der har behovet, vil altid kunne få hjælp til de ydelser, de har ret til, f.eks. ved at få personlig betjening i et borgerservicecenter.

Og som vi alle ved, benyttes der allerede i dag mange ressourcer i uddannelsessystemet på at opkvalificere befolkningen med og i it. Og selvom det er uden for mit ressort, så vil jeg nævne, at Undervisningsministeriet arbejder intensivt med "IT i Folkeskolen", hvor It og medier er en integreret del af folkeskolens fag, og kravene til elevernes it- og mediekompetencer indgår i målbeskrivelserne for fagene.

Vi har i Videnskabsministeriet en omfattende indsats i forhold til at styrke borgernes it-færdigheder, og den er blevet styrket med initiativerne i mit arbejdsprogram Digitale Veje til Vækst. Det vil jeg vende tilbage til.

NemID er som nævnt 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 forhold til it-svage og ældre har det den positive effekt, at borgerne ikke er knyttet til egen pc, men 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 iværksat adskillige initiativer, der skal hjælpe de it-svage borgere i brugen af NemID.

For det første er der 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-armbånd med NemID-vejledning.

Samtidigt gøres filmene i øjeblikket tilgængelige på Youtube med henblik på, at de nemt kan lægges ud på kommunale hjemmesider og borgerportalen Borger.dk.

E-læringsfilmene er samtidigt ved at blive oversat til tegnsprog, så døve og hørehæmmede tegnsprogsbrugere også tilbydes film med vejledning i brugen af NemID.

Derudover tilbyder DanID, der er leverandøren bag NemID, en hotline og yderligere e-læring, og borgerne kan desuden få hjælp ved at ringe 1881 til Borger.dk's kontaktcenter.

Og endelig er vi i en god dialog med både Danske Handicaporganisationer og Ældresagen om at informere og lytte til erfaringer.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at det offentlige i denne uge gennemfører den årlige Netsikker.nu! kampagne, som blandt andet vil adressere borgerens anvendelse af NemID. Netsikker nu!'s gratis magasin har således mange informationer om NemID: hvad NemID er, hvordan borgerne kan bestille NemID, og hvordan NemID bruges til at logge på og skrive under på nettet.

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Side 5/5

Der er, som nævnt indledningsvis, i mit arbejdsprogram Digitale Veje til Vækst igangsat en bred vifte af initiativer, der også sigter mod at løfte de it-svages it-færdigheder generelt.

Der arbejdes intenst med at styrke det landsdækkende Lær mere om it-netværk, 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. Jeg vil benytte enhver lejlighed til at fremhæve dette netværk, for de gør virkelig en stor indsats for at fremme it-færdigheder.

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.

Og i forhold til medarbejderne i de små og mellemstore virksomheder udvikles der fx nu i samarbejde med Økonomi- og Erhvervsministeriet en række e-læringsforløb for at hjælpe virksomhederne på vej med at bruge selvbetjeningsløsningerne på virksomhedsportalen Virk.dk.

Samtlige initiativer fremgår af mit arbejdsprogram Digitale veje til Vækst.

Regeringen har således allerede investeret betydeligt i at hjælpe de it-svage i forhold til NemID. Midlerne kommer dels fra NemID-projektet, dels fra de 36 mio. kr., som over UMTS-midlerne er afsat til Videnskabsministeriets indsats på it-færdighedsområdet over en treårig periode.

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 målsætningen at skabe mulighed for, at flere ældre tager springet om bord på den digitale vogn.

Med NemID er det reelt en mulighed, som samtidig understøttes med flere store offentlige kampagner i dette efterår: den fællesoffentlige eDag3 kampagne med sigte på at give borgerne en væsentligt mere effektiv og fleksibel service på internettet og som sagt netsikker nu!-kampagnen.

Jeg ser frem til, at de store kampagner vil øge digitaliseringen af Danmark med øget vækst, velstand og velfærd til følge. Og bestemt med fokus på, at vi ikke efterlader nogen på et sidespor.