

DIN-Verbraucherrat

Verbraucherinformation

NUTZUNGSFREUNDLICHE BIOMETRISCHE SYSTEME

Biometrische Systeme wie Fingerabdruck- oder Gesichtserkennung halten ihren Einzug in das Alltagsleben von Verbrauchern. Beispiele für biometrische Systeme sind die automatisierte Grenzkontrolle, Zugangssysteme zu Sicherheits- oder Wohnbereichen, Bankautomaten und Anwendungen auf Mobiltelefonen. Biometrische Anwendungen werden teilweise als Ersatz für eine PIN oder ein Passwort genutzt, andererseits nutzt man sie teilweise zusätzlich, um sicher zu stellen, dass wirklich die befugte Person Zugriff auf Daten oder Zugang zu einem bestimmten Bereich erlangt. Passwörter und Karten können von unbefugten Personen genutzt werden; biometrische Merkmale kann man nicht verlegen, nicht verlieren, nicht verleihen und nicht vergessen. Bei entsprechender Gestaltung des Systems kann Biometrie also die bequeme und einfache Nutzung erhöhen.

Die Gestaltung eines biometrischen Systems muss dann so erfolgen, dass möglichst alle Verbraucher es intuitiv nutzen können. Aber auch Aspekte der Datensicherheit, des Datenschutzes und des Schutzes vor Gesundheitsgefahren sind zu bedenken. Verschiedene Normen geben Empfehlungen wie Systeme gestaltet werden sollten, um eine Nutzerakzeptanz zu erreichen.

Mit dieser Information sollen Verbraucher über die verschiedenen Bestrebungen aufgeklärt werden, Biometrie in verbraucherfreundlichen und leicht nutzbaren Anwendungen zu verwenden.

Da Sicherheit und Automatisierung bzw. erleichterte Nutzung zwar beides erklärte Ziele der Verwendung von Biometrie sind, aber häufig in einem Zielkonflikt zueinander stehen, trifft der Verbraucher leider häufig auf Systeme, die Nutzeranforderungen nicht ausreichend berücksichtigen. Sollten Sie auf eine solche Anwendung treffen, so möchten wir Sie bitten uns mit Ihren Anmerkungen zu kontaktieren. Diese sind wertvoll für unsere weitere Arbeit in den Normungsgremien. Informationen zu Ansprechpartnern finden Sie unter www.din.de/go/verbraucherrat. Im kommenden Jahr werden wir auch eine Onlinebefragung zum Thema "Nutzerakzeptanz von automatisierten Grenzkontrollsystemen" durchführen.

Auch Betreiber von biometrischen Systemen interessieren sich für Ihre Anmerkungen. Da sich biometrische Systeme zur Zeit noch in der Entwicklung befinden und ständig verbessert und angepasst werden, können die Anliegen von Verbrauchern gut in die Entwicklung integriert werden und letztlich zur Systemverbesserung beitragen. Denn fehlende Nutzerkooperation und Nutzungsfehler können zu einer Gefahr für die Systemleistung werden.

Geschäftsstelle DIN-Verbraucherrat

Stand: Dezember 2016

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Verbraucheranforderungen an Nutzbarkeit und Zugänglichkeit



- Information, dass Biometrie zum Einsatz kommt
- Keine heimliche Überwachung
- Erleichterung der Prozesse, durch z.B. Warteschlangenmanagement bei der automatisierten Grenzkontrolle
- Nutzung moderner Methoden der Nutzerführung, z.B. Animationen, Videos

Vorabinformation und Transparenz



- Biometrie und Kinder
- Biometrie und ältere Personen
- Nutzergruppen mit spezifischen Anforderungen (Brillenträger, Rollstuhlfahrer, Personen mit fehlenden biometrischen Merkmalen)
- Alternativlösungen, falls biometrische Merkmale nicht vorhanden oder nicht nutzbar

Zugänglichkeit für Alle

ISO/IEC TR 24714-1
ISO/IEC 20322
ISO/IEC TR 30110
ISO/IEC TR 29194 etc.



- Symbole und Anleitungen auf Displays
- Feed-Back auf dem Display oder durch akustische Signale
- Einfache Dialoggestaltung
- Höhenverstellbarkeit der Geräte

Gestaltung der Geräte

Normenreihe
ISO/IEC 24779



- Beleuchtung
- Platzierung im Raum
- Faktoren wie Wetter oder Temperatur

Umgebung

ISO/IEC TR 24714-1
ISO/IEC TR 29197



Anwendungen

Beispiele:

- Automatisierte Grenzkontrolle
- Zugangssysteme
- Bankautomaten
- Mobiltelefone

CEN TS 16634
ISO/IEC TR 29195 etc.



- Freude bei der Nutzung erhöht die Akzeptanz von Technologien
- Nicht-kooperative Nutzer sind eine Gefahr für die Systemleistung
- Akzeptanzfaktoren sind objektiver Art (z.B. Anforderungen an Nutzbarkeit, Zugänglichkeit, Datenschutz etc.) oder subjektiver Art (z.B. Ängste oder gesellschaftliche Gepflogenheiten)

Freude bei der Nutzung und Akzeptanz

ISO/IEC TR 24714-1

Methoden zur Abwägung zwischen Anforderungen an Sicherheit und an Nutzbarkeit entwickeln

ISO/IEC TR 29156 Informationstechnik - Anleitung zum Spezifizieren von Leistungsanforderungen zur Erfüllung von Erfordernissen der Sicherheit und der Benutzerfreundlichkeit von Biometrie verwendenden Anwendungen

Zwischen Attacks und Fehlern, z.B. auf Grund fehlender Nutzbarkeit des Systems, unterscheiden

ISO/IEC 30107-1 Informationstechnik - Biometrische Manipulationsabwehr - Teil 1: Rahmenbedingungen

Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz

Konfliktpotential



Beispiel Brillenträger

Biometrische Systeme zur Gesichtserkennung haben Probleme mit Spiegelung auf Brillen und dass bei manchen Gestellen wichtige Bereiche um die Augen verdeckt sind.

Forderung mancher Betreiber: Nutzer sollen Brillen absetzen.

Aus Verbrauchersicht: Nutzer sollen Brillen nicht absetzen müssen; stattdessen sind Nutzbarkeit und Akzeptanz zu verbessern, indem Algorithmen und Umgebungsbedingungen angepasst werden.

Anpassung des Systems an den Nutzer

Unterstützung

Biometrie kann Nutzbarkeit von Systemen erhöhen

Biometrische Merkmale kann man nicht vergessen, nicht verlegen, nicht verlieren. Sie sind bei entsprechender Gestaltung des Systems bequem und einfach nutzbar.

Der Verbraucherrat setzt sich für eine ausgewogene Beachtung aller Verbraucherinteressen wie Datenschutz, Sicherheit und Barrierefreiheit ein und beteiligt sich europäisch und international aktiv an den Normungsarbeiten.