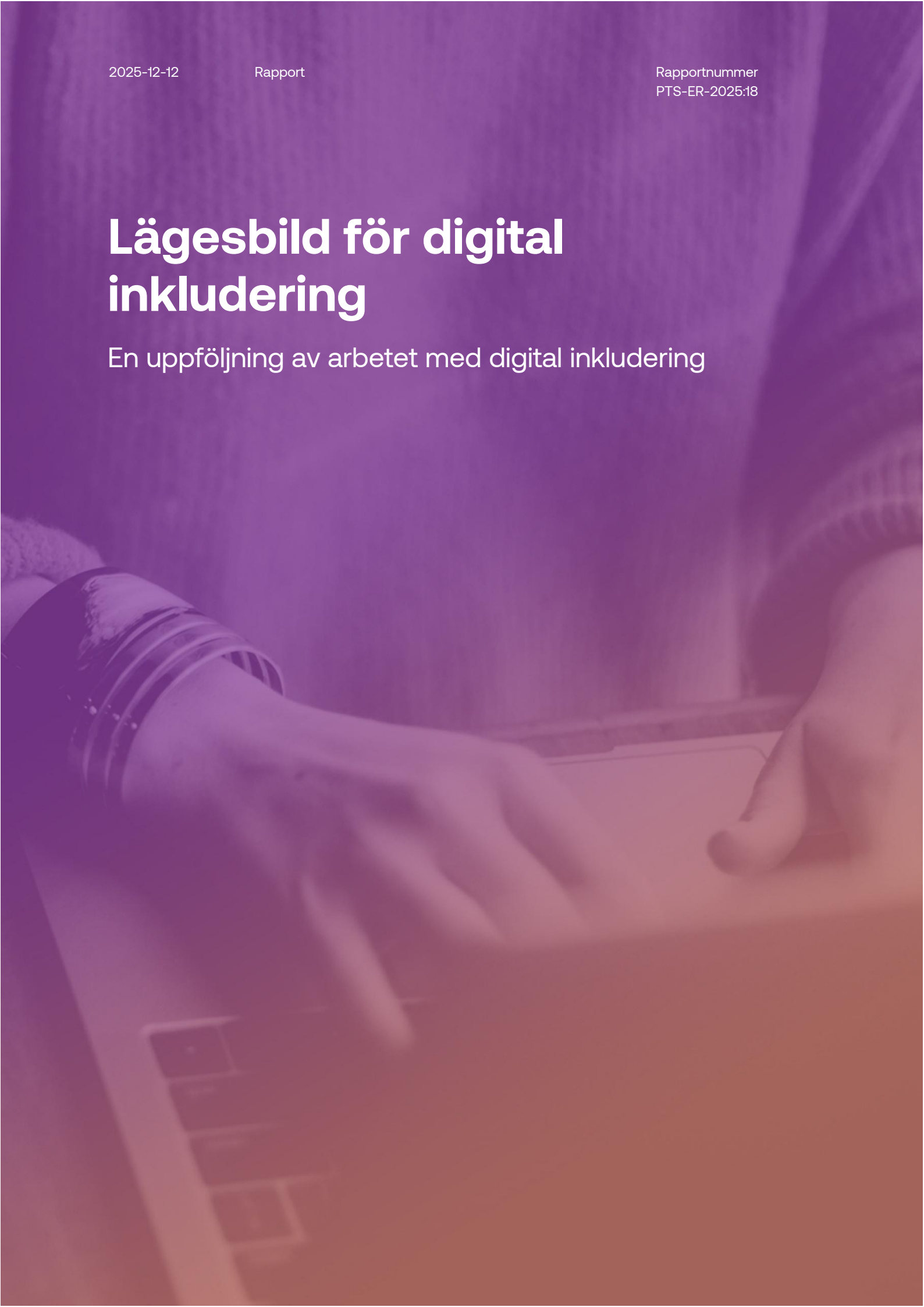


Lägesbild för digital inkludering

En uppföljning av arbetet med digital inkludering



Rapportnummer

PTS-ER-2025:18

Diarienummer

25-20765

ISSN

1650-9862

Författare

Post- och telestyrelsen

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Innehåll

Sammanfattning.....	5
1. Bakgrund, syfte och metod	7
1.1 Bakgrund	7
1.2 Syfte	8
1.3 Arbetssätt.....	8
2. Övergripande bedömning	10
2.1 Samlad bedömning.....	10
2.2 Uppföljning av övergripande indikatorer	11
2.3 Uppföljning av förslag	13
3. Styrning ledning och samverkan	16
3.1 Bedömning av området.....	16
3.2 Uppföljning av åtgärdsområden	17
4. Infrastruktur och digital utrustning	21
4.1 Bedömning av området.....	21
4.2 Uppföljning av indikatorer.....	22
4.3 Uppföljning av åtgärdsområden	25
5. Digitala miljöer	28
5.1 Bedömning av området.....	28
5.2 Uppföljning av indikatorer.....	29
5.3 Uppföljning av åtgärdsområden	30
6. Digitala nationella funktioner.....	34
6.1 Bedömning av området.....	34
6.2 Uppföljning av indikatorer.....	35

6.3	Uppföljning av åtgärdsområden	37
7.	Kunskap, färdigheter och tillit	42
7.1	Bedömning av området	42
7.2	Uppföljning av indikatorer	43
7.3	Uppföljning av åtgärdsområden	45
8.	Kunskapsinhämtning från aktörer	51

Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) har tagit fram denna lägesbild inom myndighetens uppdrag i regleringsbrevet för 2025 att följa och beskriva utvecklingen inom digital inkludering. Utifrån analysen i lägesbilden bedömer vi att förutsättningarna för arbetet med digital inkludering i vissa avseenden har blivit något bättre under året, men att den digitala exkluderingen fortfarande är omfattande och utan ett aktivt arbete och insatser riskerar den att öka.

Förutsättningarna inom området styrning, ledning och samverkan har stärkts sedan föregående år. Den nya digitaliseringsstrategin omfattar digital inkludering genom målet om digital kompetens och ger en tydligare nationell inriktning. PTS bedömer att den aviserade sammanslagningen av PTS och Myndigheten för digital förvaltning (Digg) också kan ge en mer samlad styrning och effektivare samordning. För att nå hela vägen fram behövs dock mer samordning och att olika typer av verksamheter får rätt förutsättningar att bidra.

Utvecklingen kring infrastruktur över lag är positiv vad gäller tillgång, men nyttjandet släpar efter. Sverige har hög fysisk tillgång till fiber, samtidigt som ett påtagligt aktiveringsgap kvarstår. Även täckningen av mobil infrastruktur är god. Dessutom täcker satellit i dag i princip hela landet, samtidigt som kostnaderna för att använda sådana lösningar går ner. Att fylla kvarvarande täckningsluckor och säkerställa kapacitet där marknaden inte räcker till, att minska aktiveringsgapet samt att stärka förutsättningarna för ändamålsenlig och uppdaterad utrustning bör prioriteras.

Under året har förutsättningarna för tillgängliga digitala miljöer stärkts, framför allt genom ikraftträdandet av tillgänglighetslagen. Det finns dock fortsatta utmaningar vad avser avsaknad av regelverk som träffar vissa privata aktörer. Mätningar av PTS och Digg visar på hinder när det kommer till tillgängligheten och användbarheten i den digitala miljön. Generellt har offentliga aktörer kommit längre i tillgänglighetsarbetet än privata.

Digitaliseringen av samhället bygger på att många använder nationella funktioner, så som till exempel e-legitimation och digitala betallösningar och digitala brevlådor. Långt ifrån alla använder dem, dels både på grund av praktiska och kunskapsmässiga hinder och på grund av oro eller bristande tillit. Men det kan också handla om att tjänsterna inte är tillgängliga och användbara eller att man inte har tillgång till tjänsterna av olika anledningar. För att öka den digitala inkluderingen behövs därför riktade insatser.

Sverige har en stabil grund för digital kompetens, men att både genomsnittsnivån och lägstanivån behöver höjas. Tillgången till stöd och vägledning är fortsatt fragmenterad och varierar stort över landet, påverkad av minskade resurser och nedlagda lokala stödfunktioner. Särskilt utsatta är landsbygdsområden samt grupper som äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Mot denna bakgrund behövs långsiktiga och samordnade insatser över hela landet.

De sex förslag som PTS lämnade i 2024 års regeringsuppdrag avseende att öka förutsättningar för digital inkludering är fortfarande relevanta. Förslagen gäller bland annat tydligare samordnings- och främjandeuppdrag, utveckling av fysiska platser för stöd, ett stärkt ansvar för information om trygg och säker internetanvändning, bättre stöd för krav och uppföljning av tillgänglighet och användbarhet i upphandling, utveckling av digitalt företräderskap samt långsiktigt stöd till civilsamhället. Under 2025 har flera initiativ gått i linje med förslagen, men vi ser att långsiktig finansiering och tydliga uppdrag till berörda aktörer fortfarande är avgörande för att minska det digitala utanförskapet.

1. Bakgrund, syfte och metod

1.1 Bakgrund

Denna lägesbild har tagits fram som en del av det uppdrag som Post- och telestyrelsen (PTS) fick i regleringsbrevet för 2025 att följa och beskriva utvecklingen inom området digital inkludering.¹ Arbetet ansluter direkt till det regeringsuppdrag som PTS genomförde under 2024 (nedan kallad *2024 års redovisning*), där ett antal indikatorer samt förslag och åtgärdsbehov identifierades och redovisades.² I redovisningen av det uppdraget identifierades fem strategiska områden, som PTS har arbetat vidare med, men som i denna lägesbild istället benämns arbetsområden (se figur 1):

- Styrning, ledning och samverkan
- Infrastruktur och digital utrustning
- Digitala miljöer
- Digitala nationella funktioner
- Kunskap, färdigheter och tillit.



Figur 1. Fem arbetsområden (tidigare benämnda strategiska områden)

De fem arbetsområdena ska ses som en sammanlänkad helhet. Gränserna mellan arbetsområdena är inte alltid tydliga och vissa delar skulle med goda skäl kunna placeras under mer än ett arbetsområde. Det finns också inbördes beroenden mellan dem, exempelvis är infrastruktur och utrustning en grundförutsättning både för utvecklingen av den övriga digitala miljön och för individers möjligheter att använda digitala tjänster. På samma sätt korrelerar utformningen av digitala miljöer med behovet av kunskap och färdigheter hos användaren. En väl utformad och stödjande digital miljö kan stärka individens användning, motivation och tillit. Inom respektive arbetsområde finns flera utmaningar som behöver hanteras; i *2024 års redovisning*

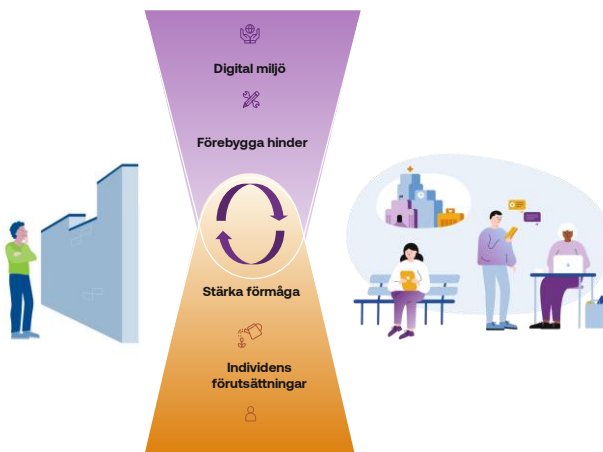
¹ Finansdepartementet, *Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Post- och telestyrelsen*.

² Post- och telestyrelsen, *Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster – Slutredovisning av regeringsuppdrag*, Dnr: 2024/00172.

identifierades till exempel 16 åtgärdsområden som bedöms hantera delar av dessa utmaningar.

För att nå digital inkludering är det fortsatt viktigt att arbeta med samtliga arbetsområden parallellt. PTS arbetar utifrån två kompletterande perspektiv som integreras i respektive arbetsområde (se figur 2). Dessa är

- utformningen av digitala miljöer (tjänster, system och produkter) med fokus på användbarhet och tillgänglighet
- förutsättningarna för individer att faktiskt kunna använda digitala tjänster (till exempel uppkoppling, utrustning, ekonomi, färdigheter, tillit/trygghet och assisterande teknik)



Figur 2: PTS modell för ansvarsfull digital omställning

1.2 Syfte

Syftet med lägesbilden är att ge en samlad och aktuell översikt av nuläget för arbetet med digital inkludering och inom de fem arbetsområdena. Inom respektive arbetsområde följer myndigheten upp relevanta indikatorer och bedömer status för tidigare föreslagna åtgärder³ från 2024 års redovisning, samt pekar ut var förstärkta insatser kan behövas framåt.

1.3 Arbetssätt

Arbetet tar avstamp i 2024 års redovisning och de fem arbetsområdena. Indikatorerna som tidigare har identifierats uppdateras med senaste tillgängliga data

³ Post- och telestyrelsen, *Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster*, bilaga 7 Sammanställning av behov av åtgärder, PTS-ER-2024:32.

och i varje arbetsområde görs en samlad bedömning av status för tidigare redovisade förslag och åtgärdsområden, inklusive eventuella förändringar sedan dess. Underlaget har stärkts genom riktade dialoger med de aktörer som bedömts ha mest relevant information utifrån fjolårets förslag. Analysen bygger på:

- förra årets redovisning
- nytillkommen information och etablerade data/undersökningar
- kompletterad med PTS underlag till Myndigheten för delaktighets handlingsplan för nationella funktionshinderspolitiken, rapporten *Ansvarsfull digital omställning*.⁴

I varje kapitel inleder PTS med en samlad bedömning per arbetsområde. Bedömningen bygger på den redovisning av indikatorer och de förändringar inom åtgärdsområdena som presenteras i de efterföljande avsnitten. Inledningsvis i kapitel 2 presenterar PTS också en övergripande samlad bedömning av utvecklingen inom området digital inkludering.

När PTS hänvisar till siffror från de indikatorer som redovisas i lägesbilden anges ingen separat källa i brödtexten, eftersom källorna framgår av tabellerna där indikatorerna presenteras. När PTS använder annan statistik än de indikatorer som ingår i lägesbilden anges källan i stället i de fotnoter som PTS hänvisar till i texten.

⁴ Post- och telestyrelsen, *Ansvarsfull digital omställning: PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken (2025)*, PTS-ER-2025:14.

2. Övergripande bedömning

2.1 Samlad bedömning

Omkring 280 000 personer uppger att de använder internet sällan eller inte alls. Samtidigt visar statistiken att känslan av delaktighet i det digitaliserade samhället inte enbart hänger ihop med om man använder internet eller inte. I befolkningen som helhet uppger ungefär 19 procent att de inte känner sig digitalt delaktiga, även om de flesta använder internet. Bland personer med funktionsnedsättning är upplevelsen av bristande delaktighet mer utbredd då omkring 40 procent uppger att de inte känner sig delaktiga i det digitala samhället.

En studie visar att vissa grupper upplever att de står ensamma med ansvaret när de använder digitala tjänster och att ansvaret och följderna av användningen i hög grad läggs på individen. Mot bakgrund av att allt fler tjänster som är nödvändiga för att kunna sköta det dagliga livet flyttas till internet behöver fler människor både vara och känna sig digitalt inkluderade.

I syfte att skapa redundans under kris och krig spelar graden av delaktighet en viktig roll. I samband med pandemin stod Sverige relativt väl rustat i jämförelse med andra länder, bland annat eftersom graden av digital inkludering var god. Pandemin fungerade som en katalysator och ledde till utveckling av distansarbete, e-handel och digital samhällsservice. Samhället är nu i ännu högre grad digitaliserat och andelen som är digitalt inkluderade behöver därför fortsatt öka.

I denna lägesbild identifierar PTS ett antal hinder som behöver undanröjas, till exempel att webbsidor behöver bli mer tillgängliga, att utbudet av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården många gånger inte motsvarar behoven och att oron för digitala bedrägerier är stor. Det är också viktigt att notera att en ökning av digital kompetens inte alltid leder till ökad inkludering. För personer med funktionsnedsättning behövs många gånger i stället anpassade hjälpmedel eller någon som kan hjälpa till.

PTS bedömer att förutsättningarna för arbetet med digital inkludering har stärkts något det senaste året. Den nationella digitaliseringsstrategin omfattar delar av området, PTS har ett särskilt uppdrag i regleringsbrevet och den planerade sammanslagningen av PTS och Myndigheten för digital förvaltning (Digg) ger bättre möjligheter till samlad styrning och ett mer koordinerat genomförande av insatser

inom området. Kompetensutvecklingen hos befolkningen går också i rätt riktning. Fler använder internet i vardagen och fler har grundläggande digitala färdigheter. Samtidigt saknar fortfarande nästan 30 procent grundläggande digitala färdigheter och många känner sig inte delaktiga i det digitaliserade samhället.

Därtill kvarstår betydande utmaningar. Många digitala tjänster har fortfarande stora brister kopplade till tillgänglighet och användbarhet. Individers möjligheter till praktiskt stöd för att komma igång och vidareutveckla sin användning är otillräckliga och behöver byggas ut över landet. Ny teknik, såsom AI, innebär ytterligare såväl möjligheter som trösklar. Risken att hamna efter ökar för den som inte kan använda eller förstå tekniken. Mot denna bakgrund bedömer PTS att ett fortsatt målmedvetet genomförande krävs, med särskilt fokus på att öka tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer och stärka stödstrukturer, till exempel genom folkbibliotek eller servicekontor, nära individen. Utan insatser som syftar till att eliminera faktorer som gör det svårt eller omöjligt för många att vara digitalt delaktiga finns en stor risk att antalet individer som inte alls eller sällan använder internet fortsatt kommer att ligga på en hög nivå.

2.2 Uppföljning av övergripande indikatorer

Övergripande Indikator	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
Aldrig eller sällananvändare av internet	ca 280 000	16 år och äldre, avser användning för mer än tre månader sen eller för mer än ett år sen eller inte alls	Första kvartalet 2025	Befolkningens IT-användning, SCB
Känsla av inte alls eller bara delvis vara delaktig i det digitaliserade samhället	Utan funktionsnedsättning ca 19 procent, Funktionsnedsättning ca 40 procent.	I huvudsak över 16 år, avser de som svarat "Nej" eller "Till viss del"	2025	Svenskarna med funktionsnedsättning och internet, Begripsam och Centrum för klinisk forskning i Dalarna

PTS har identifierat två indikatorer som kan användas för att ge en övergripande bild av digital inkludering. Den första är kvantitativ och visar hur många som inte använder internet eller använder det sällan. Den andra är mer kvalitativ och beskriver huruvida människor känner sig delaktiga i det digitaliserade samhället.

2.2.1 Aldrig eller sällananvändare av internet

Enligt Statistiska centralbyrån (SCB) är det cirka 280 000 individer som aldrig använder internet alternativt som mer sällan än för tre månader sen använt internet. I jämförelse med 2024 har antalet minskat med 100 000 individer. Siffrorna kommer

från undersökningen Befolkningens internetanvändning som spänner över många områden i en individs digitala liv. Undersökningen är EU-reglerad enligt Europaparlamentets och Europeiska rådets förordning (EG) nr 808/2004 och genomförs därför på samma sätt i alla EU-länder.

Statistiken visar att det i princip bara är människor över 85 år som aldrig använder internet. Det är därför enkelt att dra slutsatsen att de över 85 år är en generation som sent i livet introducerades för internet och därför väljer att avstå. På sikt skulle därmed andelen internetanvändare öka. En sådan slutsats är dock inte nödvändigtvis korrekt eftersom det går att argumentera för att det snarare är hinder och brist på stöd för personer som till exempel har nedsatt syn, hörsel, motorik och kognitiv förmåga, som förklarar att många inte alls eller sällan använder internet. Sannolikheten för att sådana hinder uppstår och att behov av stöd inte tillgodoses ökar med stigande ålder. Med ökande livslängd och en större andel äldre finns då risken att graden av digital inkludering i stället minskar.

I undersökningen finns också en fråga om anledning till att man inte använt internet under de senaste tre månaderna. Det vanligaste skälet är att internet är "för svårt/vet inte hur man gör", cirka 110 000 individer uppger att så är fallet. Det näst vanligaste skälet är "har inte behövt använda internet", cirka 80 000 individer anger att detta är orsaken.

2.2.2 Känsla av delaktighet

Indikatorn Känsla av delaktighet kommer från undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet (SMFOI) som årligen tas fram av organisationen Begripsam. Undersökningen är viktig eftersom den ger information om vad människor med funktionsnedsättning gör på internet med speciellt fokus på om användning av internet är svårt. För att kunna jämföra med människor utan funktionsnedsättning samlas i SMFOI data in även för en kontrollgrupp via ett slumpmässigt urval från befolkningsregistret.

I undersökningen ställs en fråga om delaktighet i det digitaliserade samhället. Frågan blir betydelsefull eftersom den på ett mer övergripande sätt än frekvens på internetanvändning speglar hur delaktiga människor känner sig i ett samhälle där fler och fler grundläggande funktioner digitaliseras. Resultaten visar att det är mindre vanligt att känna sig digitalt delaktig bland dem som har en funktionsnedsättning, där 40 procent inte känner sig delaktiga, än bland dem som inte har en funktionsnedsättning, där 19 procent inte känner sig delaktiga. Grad av delaktighet varierar med avseende på typ av funktionsnedsättning.

Att en stor andel inte känner sig delaktiga beror på flera olika faktorer. Exempel på sådana faktorer är dåligt utformade webbplatser, otrygghet på nätet, brist på stöd

och tillgång till teknik. Senare i denna lägesbild beskrivs ett antal sådana faktorer, bland annat via indikatorer, mer i detalj. Orsaken till exkludering, både i den digitala världen och i samhället i övrigt, är komplex där flera olika faktorer samvarierar. Till exempel om en individ är både äldre, har en funktionsnedsättning samt har begränsat med pengar. Denna lägesbild har inte ambition att exakt beskriva varför människor är digitalt exkluderade utan snarare att lyfta att relativt många, åtminstone i absoluta tal, inte lever i den digitala världen.

2.3 Uppföljning av förslag

Detta avsnitt följer upp de sex förslag som PTS lämnade i *2024 års redovisning*. Syftet är att ge en aktuell bild av vad som hänt sedan dess, om förslagen fortsatt är relevanta samt om justeringar behövs. Bedömningarna bygger på beslut och initiativ under 2025, dialoger med berörda aktörer samt PTS analyser och underlag.

1. Regeringen uppdrar åt PTS att samordna och, i dialog med berörda aktörer, främja, stödja och följa arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster.

Regeringen har i regleringsbrev för 2025 gett PTS i uppdrag att verka för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Myndigheten ska i dialog med berörda aktörer främja, stödja och följa arbetet. För att ge PTS goda förutsättningar att ta en samordnande roll kan uppdraget dock behöva utvecklas, exempelvis genom att betona nära samverkan med berörda och i uppdraget särskilt utpekade aktörer.

2. Regeringen bör tillsätta en utredning om hur olika fysiska platser för stöd kan skapas och användas för en ökad digital kompetens, användning och inkludering.

PTS ser ett fortsatt stort behov av att stärka och bredda de lokala stödfunktionerna dit medborgare kan vända sig för att få hjälp med digitala tjänster. Därtill kvarstår behovet av att se över hur olika fysiska platser för stöd kan användas för ökad digital inkludering och kompetens i hela landet, samt att ansvar och roller mellan olika aktörer är tydligt definierade.

3. PTS bör få ett utökat ansvar att informera allmänheten om trygg och säker användning av internet.

Ansvaret för att informera allmänheten om trygg och säker användning av internet är fortsatt otydligt och att ingen aktör har ett samlat och långsiktigt ansvar. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) har tilldelats ökade medel 2025–2027 för att vidareutveckla kampanjen "Tänk säkert" i syfte att höja säkerhetsmedvetenheten. PTS bedömer att kampanjen bör övergå till ett kontinuerligt arbete med anpassningsbart material för att stärka allmänhetens

kunskap om säker internetanvändning och förmåga att skydda sig. En sådan utveckling kan bidra till att öka allmänhetens tillit till digitala tjänster.

4. Regeringen uppdrar åt Upphandlingsmyndigheten att utveckla stöd för tillgänglighet och användbarhet i offentliga upphandlingar.

Förslaget bedöms fortsatt relevant. Det saknas i dag ett samlat, praktiskt stöd för hur tillgänglighet och användbarhet ska kravställas, verifieras och följas upp i upphandlingar. Som PTS visar under arbetsområdet Digitala miljöer brister många digitala tjänster fortfarande i tillgänglighet och användbarhet. När fokus samtidigt behöver läggas på flera perspektiv, till exempel informations- och cybersäkerhet, integritet och intern effektivitet, blir enkla verktyg för tillgänglig kravställning särskilt viktiga för att sänka trösklar, undvika att tillgänglighet tappas bort och säkerställa enhetlig kravställning. Stödet bör i första hand rikta sig till offentliga organisationer, men borde kunna användas även av andra aktörer. I detta sammanhang kan också det förslag om ett strukturerat samverkansform som Myndigheten för delaktighet (MFD) lyfter i sitt förslag till handlingsplan för funktionshinderspolitiken 2026–2031 bidra, genom att samla berörda aktörer i en bred samverkan kring tillgänglighet i offentlig upphandling.⁵

5. Regeringen uppdrar åt Bolagsverket att utreda förutsättningarna för och lämna förslag på insatser som möjliggör digitala företrädarskap för privatpersoner.

PTS bedömning är att förslaget fortsatt är mycket relevant. I den nya digitaliseringsstrategin pekar regeringen ut en planerad åtgärd om att undersöka vad som krävs för att personer som inte själva kan hantera digitala tjänster ska kunna göra det genom digital fullmakt, exempelvis via Ena-tjänsten Mina ombud. Därtill har regeringen lagt fram lagrådsremissen Ett ställföreträdarskap att lita på om ett centralt ställföreträdarregister.⁶ Tillsammans visar dessa initiativ på en tydlig inriktning, men understryker också behovet av att digitala nationella funktioner utvecklas så att de på ett säkert och likvärdigt sätt kan stödja personer som behöver företrädas i digitala tjänster.

6. Regeringen uppdrar åt Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF) att ge finansiellt stöd till civilsamhällesorganisationer för att främja digital kompetens.

Civilsamhällesorganisationer har en viktig roll i att stärka digital kompetens hos personer som ofta inte nås av andra aktörer och som därmed riskerar att hamna

⁵ Myndigheten för delaktighet, *När delaktighet blir verklighet, Förslag till handlingsplan för funktionshinderspolitiken 2026–2031*, (2025).

⁶ Justitiedepartementet, *Lagrådsremiss Ett ställföreträdarskap att lita på*, (2025).

utanför befintliga stödinsatser. PTS bedömer att det behövs riktade och långsiktiga satsningar för att stärka civilsamhällets möjligheter att bidra till digital inkludering. Det omfattar resurser, tydliga uppdrag och fungerande samverkansstrukturer. Förslaget är därmed fortfarande relevant och knyter även an till förslag 2 (se ovan) om att se över och stärka de fysiska platser där individer kan få stöd i sin digitala användning och stärka sin kompetens.

3. Styrning ledning och samverkan

Gemensamma mål är nyckeln till att uppnå digital inkludering.

Med styrning, ledning och samverkan avser PTS de strukturer och arbetssätt som ger riktning, ansvar och koordinering i arbetet för digital inkludering. Området omfattar mål och prioriteringar, tydliga mandat och roller, långsiktig finansiering och uppföljning samt etablerade samverkansformer över nivåer och sektorer. Standarder och riktlinjer (till exempel för tillgänglighet, interoperabilitet och informationssäkerhet) utgör en form av mjuk reglering som kompletterar krav och arbetssätt. De ger ett gemensamt språk och tydliga krav i utveckling och upphandling, underlättar samverkan och möjliggör mer jämförbar uppföljning.

3.1 Bedömning av området

Förutsättningarna inom området styrning, ledning och samverkan har stärkts sedan föregående år. Den nya digitaliseringsstrategin omfattar digital inkludering genom målet om digital kompetens och ger en tydligare nationell inriktning. Regeringsuppdraget till PTS att verka för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster flyttar arbetet från punktinsatser till ett löpande myndighetsansvar. PTS bedömer att den aviserade sammanslagningen av PTS och Digg också kan ge en mer samlad styrning och effektivare samordning. På regional nivå bidrar förlängningen av bredbandskoordinatorerna till och med 2027 till en stabil flernivåsamverkan, och nationella funktioner (bland annat e-legitimation och digital post) fortsätter att utvecklas. Handlingsplanen för funktionshinderspolitiken, tillsammans med ikraftträdandet av lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (tillgänglighetslagen) och tillämpningen av centrala standarder som EN 301 549, förstärker förutsebarheten i kraven på digitala miljöer.

Samtidigt återstår viktiga styrningsfrågor för att få full verkan. För att digitaliseringen ska ske på ett effektivt och jämlikt sätt behöver styrningen vara mer holistisk. Med holistisk styrning avser PTS att de aktörer som genomför förändringar har ett ansvar att ta hänsyn till helheten i samhället, även till delar och mål som ligger utanför det egna ansvarsområdet. Den som planerar åtgärder eller förändringar bör därför bedöma konsekvenserna, inte bara i relation till det mål man vill uppnå, utan även i andra delar av samhällssystemet där förändringen kan få indirekta effekter. Om sådana kopplingar inte beaktas riskerar åtgärder inom ett område att skapa nya hinder eller oönskade effekter i andra delar av samhället, särskilt för de individer och

verksamheter som har svårast att anpassa sig. Ett fortsatt starkt eller ökat engagemang hos berörda myndigheter och aktörer, exempelvis genom uppdrag, instruktioner eller överenskommelser, är enligt PTS bedömning nödvändigt för att hålla ihop arbetet över olika sektorer. Roller och ansvar behöver fortsatt klargöras, inte minst i fråga om bibliotekens uppdrag som lokal infrastruktur för stöd, där styrning via uppdrag eller instruktion bedöms mer ändamålsenlig än en ny nationell strategi. Kommunal och regional samverkan behöver ges långsiktiga förutsättningar, och befintliga samverkansplattformar, som Digitalidag, bör tas tillvara och vidareutvecklas.

Samlat sett bedömer PTS att styrningen nu är tydligare och att förutsättningarna för ledning och samverkan har förbättrats. För att skapa goda och långsiktiga förutsättningar för digital inkludering i samhället behövs dock ett kompletterande samordningsuppdrag. Det bör tydligt peka ut relevanta myndigheter och vid behov längre fram kunna kompletteras med uppdrag till dessa myndigheter. Därutöver behövs förtydligade roller och ansvar, samt att den planerade myndighetssammanslagningen genomförs med bibehållen leveransförmåga under övergångsåren. Detta är enligt PTS bedömning centralt för att den nationella inriktningen ska omsättas i likvärdig praktik över hela landet.

3.2 Uppföljning av åtgärdsområden

Åtgärdsområde	Status
Nationell strategisk styrning	• Ny nationell digitaliseringsstrategi som innehåller digital inkludering (genom digital kompetens). • Handlungsplan för funktionshinderspolitiken, vilken inkluderar ett stärkt sektorsansvar. • Samgående med Digg stärker styrning och samordning.
Systematisk nationell samordning	• PTS har fått uppdrag att verka för ökad digital inkludering, i dialog med berörda offentliga och andra aktörer. • Samgående med Digg stärker styrning och samordning. • Saknar uppdrag till berörda myndigheter. • Bredbandskoordinatorer finns kvar tom 2027.
Tydliga roller och utpekade ansvar	• Tydliggörandet är fortfarande viktigt. • Biblioteksstrategin går ut 2025, ingen ny strategi planeras. Det bedöms inte som nödvändigt för att tydliggöra bibliotekens roll. Det kan i stället göras genom uppdrag och/eller instruktion.

Kommunal och regional samverkan	• Nya socialtjänstlagen betonar ett mer förebyggande arbetssätt och möjliggör att insatser kan erbjudas utan behovsprövning. • SKR:s Handslag för välfärdsutveckling genom digitalisering har utökats med fler initiativ.
---------------------------------	--

3.2.1 Tydligare styrning och bättre förutsättningar för samverkan

Sedan förra årets rapportering har förutsättningarna för styrning, ledning och samordning stärkts tydligt. Regeringens digitaliseringsstrategi 2025–2030 lyfter digital kompetens och inkludering som ett eget målområde, vilket svarar mot vad PTS efterfrågat och ger en tydligare ram för uppföljning. De delar som inte uttryckligen ingår i målen för digital kompetens behöver dock fortsatt uppmärksammas, bland annat tillgängliga och användbara digitala miljöer, individers möjligheter att använda nationella digitala funktioner (till exempel med assisterande teknik) samt tillgång till internet och fungerande utrustning, eftersom dessa tillsammans avgör om arbetet med digital inkludering får full effekt.

PTS bedömer att ett samgående med Digg ger större bredd och styrka i arbetet för ökad digital inkludering, bland annat genom att arbetet kan hållas ihop bättre. Samtidigt kräver en sammanslagning tid för att etablera effektiva arbetssätt och former för styrning, prioritering och samverkan, vilket kan påverka leveranstakten under 2026 och 2027.

Genom det uppdrag som denna lägesbild utgör en del av, har PTS fått ett tydligt mandat att verka för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Uppdraget markerar en övergång från punktinsatser till ett löpande myndighetsansvar och stärker styrkedjan mellan regering, myndigheter och övriga aktörer. I budgetpropositionen för 2026 har regeringen dessutom aviserat ett ökat anslag till PTS med 25 miljoner kronor från och med 2026 för att motverka digitalt utanförskap.

I digitaliseringsstrategin aviserar regeringen också att lämplig myndighet ska få i uppdrag att samordna insatser för digital inkludering och i dialog med berörda aktörer stödja och följa arbetet. För full effekt behöver ett sådant uppdrag kompletteras med tydliga samverkansuppdrag till berörda myndigheter. På regional nivå har finansieringen av regionala bredbandskoordinatorer förlängts till och med 2027, vilket stabiliserar en viktig samverkansfunktion och stärker länken mellan nationell styrning och lokala/regionala behov inom konnektivitet.

Sammantaget har styrningen inom området tydliggjorts genom den nya digitaliseringsstrategin, PTS särskilda uppdrag i regleringsbrevet och den planerade sammanslagningen med Digg. Detta bedöms kunna stärka ledning, samordning och

flernivåarbete, och innebär att digital kompetens och digital inkludering nu är en tydligare och uttalad del av den nationella målbilden.

3.2.2 Ny lagstiftning och standarder

Under året, den 28 juni 2025, trädde tillgänglighetslagen i kraft. Lagen genomför EU:s tillgänglighetsdirektiv och ställer krav på utpekade produkter och tjänster. För att stödja tillämpningen utvecklas och revideras harmoniserade europeiska standarder (EN). EN 301 549 är central och anger funktionella tillgänglighetskrav för digitala produkter och tjänster. Medan EN 17161:2019 Universell utformning ger ett lednings- och processperspektiv för att integrera tillgänglighet och användarmångfald i styrning och utveckling. Utöver dessa kommer ytterligare fyra standarder att harmoniseras med tillgänglighetsdirektivet.

Socialtjänstlagen har ersatts av en ny lag (2025:400) som betonar ett förebyggande, kunskapsbaserat och tillgängligt arbetssätt inom socialtjänsten. Insatser ska kunna ges utan behovsprövning och lagen lyfter särskilt jämlikhet, delaktighet och individens självbestämmande. Lagändringen skapar bättre förutsättningar för kommuner att arbeta samlat och proaktivt med digital inkludering samt stärker möjligheterna att erbjuda individuellt anpassat stöd, inklusive stöd i digitala frågor.

3.2.3 Roller och ansvar behöver tydliggöras

Roller och ansvar för att främja digital inkludering och stärka individers digitala kompetens bedrivs idag av många olika aktörer på flera nivåer, men roller och ansvar är fördelade på ett sätt som gör helheten svåröverskådlig. Det begränsar möjligheterna till långsiktiga insatser. För att nå grupper som befinner sig i, eller riskerar, digitalt utanförskap behöver stödet finnas där människor faktiskt är. Arbetet måste vara inkluderande och säkerställa att alla kan få stöd, oavsett plats eller förutsättningar. Tydligare ansvarsfördelning och stärkt styrning på nationell, regional och kommunal nivå är nödvändigt för att skapa mer samordnade och effektiva satsningar.

Den nuvarande nationella biblioteksstrategin gäller till och med 2025, och ingen ny har aviserats. Kungliga biblioteket (KB) ser i nuläget inget behov av en ny strategi utan förespråkar i stället ett löpande arbete med analyser och rekommendationer. I takt med att bibliotekens förutsättningar snabbt förändras genom digitalisering, förändrade medievanor och nya behov hos användarna anses det här arbetssättet vara bättre. Samtidigt kvarstår behovet av att tydliggöra folkbibliotekens roll och tolkningen av bibliotekslagen. I dag varierar tolkningen mellan kommuner, vilket leder till skillnader i service och prioriteringar. Ansvar för att stödja medborgare i att använda digitala tjänster för att kunna nyttja centrala samhällsfunktioner upplevs som otydligt och står ibland i konkurrens med kärnuppdraget inom läsfrämjande och

bildning. När andra samhällsaktörer försvinner lokalt läggs dessutom fler uppgifter på folkbiblioteken, vilket riskerar att urholka deras möjligheter att fullfölja sitt uppdrag. Det behövs därför en tydligare rollfördelning och ett stärkt ansvar hos andra aktörer.

3.2.4 Kommunal och regional samverkan

Genom Handslaget för välfärdsutveckling⁷ samordnas gemensamma satsningar som stärker kommunernas digitala utveckling och bidrar till en mer effektiv och hållbar välfärd. Idag finns totalt nio initiativ lanserade, varav tre nya har tillkommit under året. Dessa avser ett gemensamt system för ekonomiskt bistånd (GIF), ett nytt gymnasieantagningssystem (Indra) och fortsatt standardisering av socialtjänstens verksamhetssystem. 289 av landets 290 kommuner deltar i minst ett av de gemensamma initiativen.

3.2.5 Vidareutveckling av samverkansplattformen Digitalidag

Digitalidag arbetar för att stärka digital kompetens i hela samhället, så att alla kan dra nytta av digitaliseringens möjligheter, oavsett ålder, bakgrund eller bostadsort. Plattformens potential att driva ett långsiktigt främjande arbete har stärkts under året. Räckvidden har breddats och arbetsmetoderna har systematiserats för att nå relevanta målgrupper, skapa engagemang och nya vägar för samarbete. En del i utvecklingen har varit att etablera en process för att kontinuerligt inhämta och analysera insikter från dialoger med aktörer i nätverket och allmänheten. Detta stärker förståelsen för vilka behov, utmaningar och förutsättningar som finns och gör att insatser och kommunikation kan grundas på aktuell kunskap.

Framöver finns goda möjligheter för Digitalidag att spela en central roll i PTS arbete med digital inkludering, genom att synliggöra insatser, identifiera behov och driva samverkan.

⁷ Handslag för digitalisering är en strategisk agenda för välfärdsutveckling genom digitalisering som Sveriges kommuner har enats om. SKR, Adda och Inera har lett arbetet tillsammans.

4. Infrastruktur och digital utrustning

Ingen ska lämnas utanför den digitala utvecklingen på grund av geografiska eller ekonomiska hinder.

Arbetsområdet omfattar tillgång till robusta nät (fast, mobilt och satellit), faktisk anslutning i hem och verksamheter samt ändamålsenlig digital utrustning. Det inkluderar datorer, surfplattor, telefoner, kringutrustning för uppkoppling och säker drift (till exempel routrar) och, vid behov, assisterande teknik. I området ingår även hinder kopplade till anslutning och utrustning – såsom bristande kunskap, ekonomiska förutsättningar, otillgänglig information/avtal eller betalningsanmärkningar. Detta motsvarar i stora delar regeringens målområde konnektivitet i digitaliseringsstrategin.

4.1 Bedömning av området

PTS bedömer att utvecklingen överlag är positiv vad gäller tillgång, men att nyttjandet släpar efter. Sverige har mycket hög fysisk tillgång till fiber, samtidigt som ett påtagligt aktiveringsgap kvarstår. Tyngdpunkten bör därför förskjutas från enbart fortsatt utbyggnad till åtgärder som ökar faktisk anslutning, särskilt i glesbygd och bland hushåll med äldre. Även täckningen av mobil infrastruktur är god och enligt PTS senaste mobiltäcknings- och bredbandskartläggning hade 96 procent av de områden där människor normalt befinner sig tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet. Dessutom täcker satellit i dag i princip hela landet, samtidigt som kostnaderna för att använda sådana lösningar går ner.

Tillgången till utrustning är hög, men inte likvärdig. Ekonomiska förutsättningar, ålder, funktionsnedsättning och boendeform påverkar både innehav och möjligheten att använda e-tjänster på ett säkert och stabilt sätt. Tillgången till internet på kommunala boenden har förbättrats, men skillnaderna mellan kommuner är stora.

PTS bedömer att området bör prioritera att fylla kvarvarande täckningsluckor och säkerställa kapacitet där marknaden inte räcker till, att minska aktiveringsgapet samt att stärka förutsättningarna för ändamålsenlig och uppdaterad utrustning, inklusive tydligare ansvar och uppföljning av assisterande teknik. Fortsatt bevakning av ekonomiska trösklar behövs, då dessa riskerar att bromsa användningen trots god infrastruktur.

4.2 Uppföljning av indikatorer

Indikator Infrastruktur och utrustning	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
Tillgång till dator eller surfplatta	91 procent	16 år och äldre	2024	Undersökningen av levnadsförhållanden, SCB
Tillgång till smartphone	98 procent	9–85 år	2024	Mediebarometern, Nordicom, Göteborgs universitet
Har ett abonnemang via fiberinfrastruktur	60 procent	Hushåll och företag	oktober 2024	Mobiltäcknings- och bredbandskartläggningen, PTS
Hushållet är anslutet via fiberinfrastruktur	85 procent	Hushåll och företag	oktober 2024	Som ovan
I närheten av hushållet finns fiberinfrastruktur ⁸	98 procent	Hushåll och företag	oktober 2024	Som ovan

4.2.1 Tillgång till dator eller surfplatta

Andelen invånare med tillgång till dator i hemmet ligger stabilt högt i Sverige där omkring 9 av 10 personer (16+ år) har tillgång till dator i bostaden 2024 (observera att surfplatta och laptop här inkluderas i begreppet "dator", dock ej smartphone). Rapporter från undersökningen SMFOI från 2024 visar samtidigt att tillgången till dator är lägre bland personer med funktionsnedsättning i förhållande till kontrollgruppen utan funktionsnedsättning.^{9 10} Indikatorn beskriver förutsättningarna för att vara digitalt inkluderad på individnivå, det vill säga att privatpersoner överhuvudtaget har en lämplig enhet för att kunna använda digitala tjänster i hemmet. Statistiken bör tolkas tillsammans med övriga indikatorer såsom internetuppkoppling i hemmet samt grundläggande digitala färdigheter.

Resultaten från 2024 års undersökning visar att tillgången till datorer i hemmen är lägre för äldre, ensamstående, personer med låga inkomster, lågutbildade samt personer med funktionsnedsättning. Även inflyttade och nyanlända och hushåll i glesbygd sticker ut i detta sammanhang.

4.2.2 Tillgång till smartphone

Smartphones är den mest vanligt förekommande tekniken i Sverige och för många den primära vägen in i digitala tjänster. År 2024 hade 98 procent av befolkningen i

⁸ Avser infrastruktur som finns i direkt närhet där anslutning kan ske till en rimlig kostnad. För detaljer, se metodbilagan till PTS mobiltäckning och bredbandskartläggning.

⁹ Begripsam, *Speglingsrapport Användning av internet bland personer med och utan funktionsnedsättning – en jämförelse mellan SMFOI och andra undersökningar (2025)*.

¹⁰ Begripsam, *SMFOI Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel: smarta telefoner, datorer och surfplattor 2017–2021, (2023)*, s 9.

åldern 9–85 år tillgång till smartphone. Precis som med tillgången till dator visar SMFOI på att tillgången till smartphone är lägre bland personer med funktionsnedsättning i jämförelse med kontrollgruppen utan funktionsnedsättning och att tillgången varierar beroende på funktionsnedsättning.¹¹ ¹² Barriären för att vara digitalt uppkopplad handlar för många sällan om huruvida det finns en enhet i hemmet eller inte, utan snarare vad man kan, vågar och förmår göra med sin smartphone.

Tillgång till smartphone bör ses som en basförutsättning för alla. Därutöver bör fokus vara åtgärder som sänker trösklarna i själva användningen. Det handlar om begripliga och tillgängliga gränssnitt, trygg och robust inloggning med e-legitimation, tydliga betalflöden och riktad, praktisk information om säker användning. Lokala mötesplatser och civilsamhället har här en viktig roll på så vis att de kan ge privatpersoner stöd och "hands-on-hjälp" i vardagen samt en möjlighet att själva prova och få stöd vid osäkerhet.

4.2.3 Har ett internetabonnemang via fiberinfrastruktur

Senaste bredbandskartläggningen visar att 60 procent av alla hushåll och företag i Sverige den 1 oktober 2024 hade ett aktivt internetabonnemang via fiberinfrastruktur, det vill säga de hushåll som har möjlighet att ansluta till fiberinfrastrukturen och faktiskt använder den. Indikatorn visar att det finns ett tydligt glapp mellan hur många som kan ansluta och de som faktiskt gör det. Ur ett uppföljningsperspektiv är detta en nyckelindikator som bör följas över tid och brytas på geografi och socioekonomi. På så vis ges förutsättningar för att se var ekonomi, boendeform och tillit bromsar aktivering och användning av internetabonnemang via fiber, där även möjligheten att använda mobilt bredband kan vara ett skäl till att avstå från att teckna ett fiberabonnemang.

PTS pekar i *2024 års redovisning* på flera relevanta åtgärdsspår: informationsinsatser om trygg internetanvändning (vilket kan påverka valet att faktiskt teckna abonnemang), stöd till lokala mötesplatser (hands-on-hjälp för beställning och installation) och styrning/samordning så att offentliga tjänster blir tillgängliga och användbara även via mobil. Viktigt att framhålla i sammanhanget är att 5G och bra mobilnät i många områden konkurrerar med behovet av fast fiber i hushållet. Indikatorn bör därför tolkas tillsammans med PTS mål om tjänstekvalitet där man normalt befinner sig.¹³

¹¹ Begripsam Speglingsrapport *Användning av internet bland personer med och utan funktionsnedsättning – en jämförelse mellan SMFOI och andra undersökningar (2025)*.

¹² Begripsam, *SMFOI Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel: smarta telefoner, datorer och surfplattor 2017–2021, (2023)*, s 9.

¹³ Post- och telestyrelsen, *Mobiltäcknings- och bredbandskartläggningen 2024, 2024*

4.2.4 Hushållet är anslutet via fiberinfrastruktur

Av de hushåll och fastigheter som den 1 oktober 2024 var anslutna till fibernätet hade endast cirka 60 procent ett aktivt fiberabonnemang. Tolkningen av detta "aktiveringsgap" är att utbyggnaden av fiberinfrastrukturen tycks ha fungerat väl, samtidigt som nyttan av utbyggnaden uteblir tills anslutningen faktiskt är aktiverad. I en internationell kontext ligger Sverige klart över EU-snittet vad gäller fiber framdragen till byggnaden. Även om måtten i de olika länderna inte alltid är identiska visar statistiken att Sverige tillhör toppskiktet vad gäller tillgång till bredband via fiber, med kvarvarande klyftor i glesbygd. EU:s jämförbara mått (*Fiber to the home*, FTTH-täckning) låg på cirka 70 procent 2024, där Sverige når 85 procent.¹⁴

PTS bedömer att nästa steg i bredbandsutbyggnaden bör handla om att fylla kvarvarande luckor i glesbygd och att minska aktiveringsgapet. Aktiveringsgapet reduceras framför allt genom att förenkla erbjudanden, sänka trösklar i beställnings- och betalflöden samt erbjuda neutral rådgivning och stöd via till exempel bibliotek, kommunala kontaktpunkter och civilsamhälle. För att säkerställa att fiber som byggts också används och bidrar till digital inkludering bör PTS följa tre saker samtidigt:

1. vad som är utbyggt
2. hur mycket som faktiskt aktiveras
3. varför anslutningar ibland inte aktiveras.

Detta bör följas särskilt i glesbygdsområden och bland hushåll med äldre, där både ekonomiska och praktiska hinder kan vara avgörande.

4.2.5 I närheten av hushållet finns fiberinfrastruktur

Tillgång till fiber i hushållets närhet, ofta kallat *homes passed*, visar hur stor andel av alla hushåll i Sverige som rent fysiskt har möjlighet att ansluta sig till ett fibernät. Enligt PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning (MTBBK) var denna andel 98 procent i oktober 2024. Ur ett uppföljningsperspektiv är detta ett viktigt infrastrukturmått eftersom det säger något om förutsättningarna: fiber är i princip tillgängligt för alla hushåll. Dock visar indikatorn inte om hushållet faktiskt anslutit sig eller om man sedan tecknar ett abonnemang och använder tjänsten. Indikatorn är därmed ett mått på möjlighet, snarare än faktisk användning.

Ur ett policyutformning- och planeringsperspektiv visar indikatorn att fokus inte längre bara kan ligga på utbyggnad av bredbandsinfrastrukturen, utan att det också bör handla om att fylla det sista anslutningsgapet. I många fall finns fibern precis utanför fastigheten, men hushållen tvekar att beställa inkoppling. Ofta beror detta på faktorer som kostnader, osäkerhet kring behov eller brist på tydlig information om hur

¹⁴ Digital Decade 2025: *Broadband Coverage in Europe* (2024).

man går till väga.¹⁵ Här behövs insatser som sänker trösklar i beställningsflöden, erbjuder rimliga anslutningskostnader och stärker lokalt informationsstöd.

4.3 Uppföljning av åtgärdsområden

Åtgärdsområde	Status
Stimulera utbyggnad av bredbandsinfrastruktur ¹⁶	Nytt regeringsuppdrag hos PTS att utreda stöd för mobil infrastruktur.
Tillgång till internetuppkoppling	- I SOU 2025:15 föreslås riksnormen förändras och även inkludera internetuppkoppling. Risken är dock att förändringen blir en försämring för individer. - Risken att utsättas för digital brottslighet ökar och äldre terminaler/mjukvara ökar sårbarheten hos individer.
Tillgång till assisterande teknik	- Sverige saknar en samlad, uppföljningsbar datakälla för assisterande teknik. - Regionerna saknar ett tydligt uppdrag kring stöd i användningen av inbyggd assisterande teknik

4.3.1 Utbyggnad av bredbandsinfrastruktur

Utbyggnaden av fibernäten har fortsatt under året, men aktiveringen har inte ökat i samma takt (se ovan). Orsakerna kan vara flera: ekonomi kan antas vara en faktor, men även lågt intresse, bristande trygghet och/eller tillit till internet, eller att hushåll redan använder mobilt bredband. Regeringen har gett PTS i uppdrag att utreda förutsättningarna för införande av ett statligt stöd för infrastruktur för mobila tjänster i områden där befintliga mobilnät inte erbjuder nödvändig täckning eller kapacitet och kommersiella förutsättningar saknas. I uppdraget lägger regeringen vikt vid att både verksamheter och individer ska kunna använda och utveckla de digitala möjligheterna i samhället till fullo och lyfter även fram behovet av en välutbyggd och tillförlitlig infrastruktur som öppnar upp för nya tillämpningsområden och som främjar

¹⁵ Post- och telestyrelsen, [Uppföljning av regeringens bredbandsstrategi \(2024\), PTS-ER-2024:19](#)
¹⁶ Med bredbandsinfrastruktur avses i detta åtgärdsområde både fasta och mobila bredbandsanslutningar, vilka kan erbjuda en uppkoppling som ökar den digitala inkluderingen.

innovation och utveckling.¹⁷ Detta kan skapa bättre förutsättningar för uppkoppling i områden där det idag inte finns någon digital infrastruktur.

Både fasta nät och mobilnät kräver tillräckligt stora kluster av byggnader för att utbyggnaden ska vara motiverad utifrån nätbyggarens perspektiv. Många av de områden som saknar 1 Gbit/s är så glest bebyggda att det inte är ekonomiskt lönsamt för operatörerna att ansluta dem ens med tillgängliga stöd. I många områden har därför mobilnäten stor betydelse.

Enligt PTS senaste mobiltäcknings- och bredbandskartläggning hade närmare 96 procent av de områden där människor normalt befinner sig tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet, med mycket hög tillgång i såväl tätorter som glesbygd. Det är svårt att bedöma hur mobilnäten kommer att uppgraderas efter utrollningen av 5G, men de täcknings- och utbyggnadskrav som följer av de nya frekvenstillstånden i 900 MHz-, 2,1 GHz- och 2,6 GHz-banden förväntas förbättra täckningen längs med vägar och järnvägar.

4.3.2 Tillgång till internet och utrustning

När det gäller terminaler och övrig utrustning kan grupper med sämre ekonomi och personer som inte har intresse antas byta enheter mer sällan. Äldre mobiler och datorer saknar då ofta aktuella säkerhetsuppdateringar och nyare operativsystem, vilket kan medföra att viktiga e-tjänster (till exempel. e-legitimation, bank, vårdappar och videomöten) inte fungerar. Nyare enheter har ofta bättre säkerhet och mer inbyggt AI-/tillgänglighetsstöd, vilket kan underlätta användningen, särskilt för personer med funktionsnedsättning.

Utredningen SOU 2025:15, Stärkta drivkrafter och möjligheter för biståndsmottagare, är avslutad. Den föreslår att internet/bredband ingår i riksnormen i en samlad post, samtidigt som telefoni och tidningsabonnemang tas bort som egna poster. Nivån för den samlade posten bedöms kunna bli lägre än det som i dag ersätts sammantaget, vilket i praktiken kan innebära minskat utrymme för hushåll med små marginaler.¹⁸ Digital inkludering kan dessutom förutsätta ytterligare abonnemang (till exempel nyheter eller vissa AI-tjänster) som inte omfattas.

4.3.3 Tillgång till internet på kommunala boenden

Tillgången till internet i kommunala boenden har förbättrats, särskilt i äldreboenden, där omkring två tredjedelar nu har uppkoppling i alla enheter. I stöd- och serviceboenden för personer med funktionsnedsättning gäller detta för sex av tio

¹⁷ Regeringskansliet, *Uppdrag till Post- och telestyrelsen att utreda förutsättningarna för införande av ett statligt stöd till utbyggnad av infrastruktur för mobila tjänster*, (2025), dnr Fi2025/00323.

¹⁸ SOU 2025:15, *Stärkta drivkrafter och möjligheter för biståndsmottagare* (2025).

kommuner. Det visar att förutsättningarna för digital inkludering har stärkts, men skillnaderna mellan kommuner är fortsatt stora. Drygt hälften erbjuder kostnadsfritt internet, medan vissa boenden helt saknar uppkoppling. För trygghetsboenden saknas nationell statistik, men tillgången varierar kraftigt mellan kommuner och boendeformer.

Resultaten bör tolkas med försiktighet eftersom frågan om internettillgång ändrades 2024 och uppgifterna bygger på kommunernas egna svar.¹⁹ Sammantaget tyder dock utvecklingen på att den digitala infrastrukturen har förbättrats, men ännu inte är jämlikt utbyggd.

4.3.4 Assisterande teknik

Många användare behöver assisterande teknik för att kunna använda digitala tjänster. Begreppet assisterande teknik används av PTS eftersom gränsen mellan traditionella hjälpmedel och vardagsteknik suddats ut alltmer. I dag finns många tillgänglighetsinställningar- och hjälpmedelsfunktioner inbyggda i vanliga tekniska produkter som datorer, surfplattor och smarta telefoner. Vissa användare är beroende av särskilda hjälpmedel som förskrivs och får då tillgång till information och stöd om dessa hjälpmedel. Andra vill använda de tillgänglighetsinställningar- och hjälpmedelsfunktioner som finns inbyggda i generell konsumentteknik, men saknar då information och stöd eftersom det är otydligt ifall regionernas ansvar omfattar dessa produkter.²⁰

Sverige saknar även en samlad, uppföljningsbar datakälla av såväl förskrivna hjälpmedel som inbyggda tillgänglighetsinställningar och hjälpmedelsfunktioner i konsumentprodukter. Därför är SMFOL:s uppföljning viktig i sammanhanget. Det har tagits fram specialrapporter som fokuserar på hur personer med funktionsnedsättning använder digitala hjälpmedel: smarta telefoner, datorer och surfplattor. Kontrollgruppen följer i princip den övergripande statistiken men tillgången till smarta telefoner är avsevärt lägre för personer med funktionsnedsättning än den generella statistiken från SCB visar. Socialstyrelsens Statistik om hjälpmedel visar endast förskrivna hjälpmedel men inte annan assisterande teknik.²¹ Vidare rapporterar regionerna på olika sätt, vilket försvårar jämförelser mellan regioner. För att kunna styra utvecklingen behövs en tydligare klassificering av vad som räknas som assisterande teknik och jämförbara indikatorer mellan regioner.

¹⁹ Socialstyrelsen, *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2024 – En kartläggning av digitaliseringens utveckling inom vård och omsorg* (2024).

²⁰ Post- och telestyrelsen, *Ansvarsfull digital omställning – PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken* (2025), PTS-ER-2025:14, avsnitt 4.2.2

²¹ Socialstyrelsen, *Statistik om hjälpmedel 2024 och kostnader 2025* (publicerad 18 juni 2025).

5. Digitala miljöer

Utan tillgängliga och användbara webbplatser, digitala tjänster och appar gör övriga insatser ingen nytta.

Med digitala miljöer menar PTS de digitala tjänster och gränssnitt som människor använder, till exempel e-tjänster, webbplatser, appar, sociala medier samt digitala verktyg och produkter. Hit räknas också funktioner som e-legitimationer, digitala brevlådor och digitala betalningslösningar (dessa behandlas mer utförligt i avsnitt 6. Digitala nationella funktioner.) Fokus ligger på hur digitala miljöer är utformade, till exempel när det gäller tillgänglighet, användbarhet och begriplighet. Utformningen avgör om människor kan förstå och använda dem på likvärdiga villkor. En digital miljö som är tydlig och tillgänglig sänker trösklar medan en bristfällig skapar hinder för digital inkludering.

5.1 Bedömning av området

Under året har förutsättningarna för tillgängliga digitala miljöer stärkts, framför allt genom ikraftträdandet av Lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (tillgänglighetslagen). Därmed finns nu två centrala lagstiftningar som reglerar digitala miljöer: Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen) och tillgänglighetslagen.

Lagstiftningarnas räckvidd är dock inte heltäckande. Flera aktörer i privat sektor berörs i dagsläget inte av något regelverk alls, vilket riskerar att upprätthålla skillnader i tillgång till digitala tjänster. Därtill saknas krav som fullt ut tar höjd för kognitiva aspekter och användbarhet. För att alla digitala tjänster ska vara inkluderande och tillgängliga måste stöd och insatser ta hänsyn till detta. Tillgänglighet och användarbehov riskerar dessutom att nedprioriteras i konkurrens med mål som effektivisering och säkerhet.

PTS indikator och undersökningar från Digg visar på stora utmaningar när det kommer till tillgängligheten och användbarheten i den digitala miljön. Mätningar av webbplatser och appar visar fortfarande stora tillgänglighetsbrister, både inom offentlig och privat sektor.^{22 23} Generellt har offentliga aktörer kommit längre i

²² Myndigheten för digital förvaltning, *Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2022–2024* (2025).

²³ Post- och telestyrelsen, *Webbmonitorering för analys av digitala miljöer*, (2025), Dnr 24–15787.

tillgänglighetsarbetet än privata. En möjlig förklaring är att DOS-lagen har gällt sedan 2019 medan tillgänglighetslagen först trädde i kraft 28 juni 2025.

Sammanfattningsvis har styrningen stärkts, men i praktiken har många aktörer svårt att leva upp till målsättningen att digitala miljöer ska vara inkluderande och tillgängliga för alla.

5.2 Uppföljning av indikatorer

Indikator Digital miljö	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
Tillgänglighet för webbplatser och dokument i olika sektorer	Se not 27 nedan	Myndigheter, kommuner och privata företag	April 2025	PTS webbmonitorering

För att alla ska kunna, våga och vilja använda digitala lösningar behöver den digitala miljön²⁴ vara ändamålsenlig, effektiv och tillgänglig. Hinder i den digitala miljön kan påverka den digitala omställningen negativt. Risker finns att individer tvingas använda sig av andra alternativ eller inte motiveras till användning. Detta bekräftas av flera undersökningar som exempelvis visar att användare undviker e-tjänster som är svårnavigerade och otillgängliga.^{25 26} Konsekvenser av otillgänglighet slår olika hårt beroende på individens funktionsförmåga. För vissa användare innebär bristande tillgänglighet inte bara en svårighet i användandet utan kan innebära att de inte har någon möjlighet alls att använda digitala tjänster. PTS följer och främjar utvecklingen av den digitala miljön. En indikator rör tillgänglighet och användbarhet på webbplatser och dokument i olika sektorer. Underlaget för indikatorn omfattas i år av 576 webbplatser inom nio branscher och inkluderar analys av 28 800 webbsidor och 9 424 dokument. Undersökningen genomfördes i maj 2025 och har gjorts med ett automatiserat verktyg för att identifiera återkommande mönster både gällande styrkor och områden med utvecklingspotential.²⁷

Resultatet visar att myndigheter, kommuner och kollektivtrafik generellt har färre tekniska och strukturella hinder på sina webbsidor, i jämförelse med privata aktörer, vilket gör det enklare för användare att genomföra vanliga ärenden. Däremot är dokument, exempelvis PDF-blanketter, villkor och guider, ett återkommande område där förbättringar behövs i samtliga branscher och sektorer.²⁸ Branscher som apotek, dagligvaruhandel, telekom/bredband och post/paket har stor potential att höja

²⁴ Digitala miljöer avser digitala system, produkter och tjänster, samt kombinationer av dem.

²⁵ Begripsam, uppgifter från SMFOI 2025.

²⁶ Internetstiftelsen, *Svenskarna och internet*, (2025).

²⁷ Post- och telestyrelsen, *Webbmonitorering för analys av digitala miljöer*, (2025), Dnr 24–15787.

²⁸ Ibid.

tillgängligheten, särskilt i mer komplexa digitala flöden som kassa, bokning och formulärhantering.

5.3 Uppföljning av åtgärdsområden

Åtgärdsområde	Status
Höja kompetensen om tillgänglighet och användbarhet	• Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet har trätt i kraft under året. • Harmonisering pågår av ett antal standarder styrande för digitala miljöer.²⁹ • Digitaliseringsstrategin markerar tydligt behovet av en tillgänglig och användbar digital miljö.
Tillgänglighet och användbarhet i upphandlingar	• Fortsatt stort behov av stöd och kompetens i kravställning i upphandlingar och validering av utfall. • Ny vägledning om att ställa och verifiera tillgänglighetskrav från EU-standardiseringen. • MFD föreslår ett forum för upphandling i samverkan med Upphandlingsmyndigheten.
Samverkan kring tillgänglighet och användbarhet	• PTS användarråd och aktörsforum etableras. • PTS seminarier med Accessible EU och branschen.

5.3.1 Höja kompetensen om tillgänglighet och användbarhet

Den digitala tillgängligheten har under det senaste året präglats av ett stärkt regelverk och ökad politisk uppmärksamhet. Genom att Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030 lyfter behovet av användarcentrerad utveckling och ikraftträdandet av tillgänglighetslagen har förutsättningarna för tillgängliga digitala miljöer förbättrats.^{30 31}

Trots detta visar lägesbilden att tillämpningen av gällande krav och standarder fortsatt är bristfällig. Både offentliga och privata aktörer saknar i stor utsträckning kunskap, resurser och systematik för att omsätta tillgänglighet och användbarhet i

²⁹ C (2022)6456 – Standardisation request M/587 – COMMISSION IMPLEMENTING DECISION of 14.9.2022 on a standardisation request to the European standardisation organisations as regards the accessibility requirements of products and services in support of Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council.

³⁰ Regeringen, *Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030* (2025).

³¹ Post- och telestyrelsen, *Ansvarsfull digital omställning – PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken* (2025), PTS-ER-2025:14.

praktiken, särskilt inom området kognitiv tillgänglighet. Samtidigt varierar kompetensnivå kraftigt mellan sektorer.^{32 33 34} I intervjuer som genomförts i arbetet med att ta fram lägesbilden framkommer även att ökade krav på säkerhet och effektivisering i kommunerna leder till att resurserna fördelas om, vilket medför en nedprioritering av tillgänglighet och användarcentrering i utveckling av digitala tjänster och produkter.³⁵ Detta bidrar till att digitala miljöer inte fullt ut möter mångfalden av användarbehov, vilket i sin tur försvårar en inkluderande digitalisering.

PTS har under året samverkat med bland andra Accessible EU i att sprida kunskap om tillgänglighetslagen och dess tillämpning. Utöver att informera om lagen har PTS och Accessible EU bjudit in bland annat representanter för funktionshindersförbund för att skapa förståelse för användares utmaningar och behov som ett led i att förstå lagens krav. PTS har även genomfört riktade dialoger, informationsinsatser på webben och erbjudit stöd till berörda branscher.

Inom ramen för Tillgänglighetsdirektivet och tillgänglighetslagen pågår samtidigt ett harmoniseringsarbete av ett antal standarder för att stödja tillämpning av lagstiftning, vilket kan stötta aktörerna i att skapa tillgängliga och användbara digitala miljöer. De standarder som handlar om digital tillgänglighet omfattar informations- och kommunikationsteknik (IKT), stödtjänster och nödkommunikation.³⁶

En central standard är EN 301 549³⁷ som specificerar de funktionella tillgänglighetskrav som är tillämpliga för IKT-produkter- och tjänster. Utöver detta finns en beskrivning av testprocedurer och utvärderingsmetodik som lämpar sig för användning i offentlig upphandling i Europa. Standarden EN 17161³⁸ rör hur organisationer kan arbeta systematiskt för att nå tillgänglighetsresultat i form av användbara och tillgängliga produkter och tjänster. I sin harmoniserade form kommer EN 17161 kunna användas för upphandling av tjänster. Tillsammans skapar de en gemensam grund för ett systematiskt och hållbart tillgänglighetsarbete.

De harmoniserade standarderna ger tillsammans med lagstiftningen ett ramverk och en tydlig grund för både utveckling av tillgängliga digitala lösningar och vid kravställning i upphandlingar. För att aktörerna ska tillämpa ramverket på ett effektivt

³² Myndigheten för digital förvaltning, *Övervakning av digital offentlig service 2022–2024* (2025).

³³ Post- och telestyrelsen, *Webbmonitorering för analys av digitala miljöer*, (2025), Dnr 24–15787

³⁴ Post- och telestyrelsen, *Digital inkludering – en modell för uppföljning och insatser* (2024), PTS-ER-2024:7

³⁵ Källa intervju med eSam – Offentlig samverkan för ökad digitalisering, (2025-09-10).

³⁶ C (2022)6456 – Standardisation request M/587 - COMMISSION IMPLEMENTING DECISION of 14.9.2022 on a standardisation request to the European standardisation organisations as regards the accessibility requirements of products and services in support of Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council.

³⁷ [EN 301 549 | PTS](#)

³⁸ [Organisationsutveckling genom universell utformning | PTS](#)

sätt krävs att de ges kunskap och vägledning i hur standarderna kan tillämpas i praktiken. Något som också bekräftas av RISE som har ansvar för certifieringen av bland annat EN 17161 för att leda mot tillgängliga produkter och tjänster.³⁹

Sammantaget framträder en bild av att Sverige har ett välutvecklat regelverk, men att genomförandeförmågan är begränsad. För att uppnå faktisk förbättring krävs fortsatta och riktade kompetenshöjande insatser, tydligare ansvarsfördelning samt ett utökat stöd till aktörer som utvecklar digitala tjänster och produkter.

5.3.2 Tillgänglighet och användbarhet i upphandlingar

Tillgänglighet och användbarhet behöver i större utsträckning integreras i hela upphandlingskedjan, från behovsanalys till kravställning, utvärdering och uppföljning. Lägesbilden visar att många offentliga aktörer, särskilt kommuner och regioner, saknar etablerade processer och tydliga roller för att säkerställa tillgänglighet vid upphandling av digitala miljöer.⁴⁰

Enligt Diggs uppföljningar uppger endast hälften av myndigheterna att deras digitala service har blivit mer tillgänglig, och endast omkring en tredjedel följer regelbundet upp tillgänglighet och användbarhet. När ansvarsfördelningen mellan sakverksamhet och funktioner som IT och kommunikation är otydlig, hanteras frågorna ofta ad hoc och utan helhetsgrepp. Detta leder i praktiken till ett oklart ägarskap för utveckling, prioritering och uppföljning.⁴¹

MFD har i sitt arbete med den nya handlingsplanen för funktionshinderspolitiken identifierat liknande brister och pekar på behovet av tydligare krav, ökad kompetens och bättre uppföljningsrutiner. MFD föreslår att de tillsammans med Upphandlingsmyndigheten ska utveckla ett forum för samverkan och erfarenhetsutbyte mellan myndigheter, experter och andra aktörer inom offentlig upphandling.⁴²

Den ökade regleringen, i kombination med framväxten av harmoniserade standarder, skapar nya möjligheter att stärka tillgängligheten i upphandlingar. Dessutom är en teknisk rapport med vägledning nära publicering. Den rör hur tilldelningskrav kan ställas och hur ställda krav kan verifieras.⁴³ För att dessa möjligheter ska realiseras krävs dock ökad kännedom om standardernas innehåll och användning. Förbättrad kravställning, systematisk uppföljning samt utbildning av upphandlare och inköpare är

³⁹ Källa intervju med RISE – Research Institutes of Sweden, (2025-09-01).

⁴⁰ Myndigheten för digital förvaltning, *Övervakning av digital offentlig service 2022–2024* (2025).

⁴¹ Ibid.

⁴² Myndigheten för delaktighet, *När delaktighet blir verklighet, Förslag till handlingsplan för funktionshinderspolitiken 2026–2031*, (2025).

⁴³ CEN/CLC/ETSI TR 101551 Guidelines for public procurement of ICT products and services in the European Union: accessibility award criteria and conformity assessment, (publicering 2026).

centrala förutsättningar för att upphandlingar ska ge tillgängliga och användbara digitala miljöer.

5.3.3 Samverkan kring tillgänglighet och användbarhet

Lägesbilden visar att kunskapsnivån och resurserna varierar kraftigt mellan olika aktörer. Förutsättningarna att åstadkomma en digital inkluderande miljö varierar således mellan små och stora aktörer samt mellan privat och offentlig sektor. För att på ett mer effektivt sätt främja en positiv utveckling för alla aktörer krävs förstärkta möjligheter till samverkan mellan myndigheter, näringsliv, forskningsaktörer och civilsamhälle.

Under året har PTS utvecklat formerna för de forum för strukturerad dialog och samverkan som föreslogs i förra årets rapportering, användarråd för digital inkludering och aktörsforum för tillgängliga och användbara digitala miljöer. De syftar till att säkerställa att användarnas behov, perspektiv och erfarenheter kontinuerligt tas tillvara i utvecklingen av digitala miljöer samt att aktörer inom näringsliv och offentlig sektor får möjligheter till dialog för att identifiera utmaningar och dela kunskap, erfarenheter och metoder. Resultatet av arbetet i forumen förväntas bidra till mer effektiva och ändamålsenliga insatser för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

6. Digitala nationella funktioner

Tillgång till säkra och fungerande lösningar, som alla kan använda är nödvändiga för digital inkludering.

För att kunna ta del av digitala tjänster finns ett antal nationella funktioner som har särskilt stor betydelse. PTS benämner dessa nödvändiga funktioner *digitala nationella funktioner*.

Ett antal, men inte uttömmande uppräknig, av dessa digitala nationella funktioner är:

- digital identitet och e-legitimation
- företräderskap
- digital brevlåda
- auktorisationssystem för digital post och e-legitimation
- digitala betalningslösningar

6.1 Bedömning av området

Långt ifrån alla använder grundläggande digitala nationella funktioner. Fem procent av befolkningen som är 16 år eller äldre har det senaste året inte använt en e-legitimation.

Orsakerna till detta varierar. Det kan till exempel handla om att inte

- ha möjlighet att skaffa sig BankID på grund av att man inte har svenskt personnummer
- har tillgång till utrusning där BankID lagras
- är kund i någon av de banker som utfärdar BankID.

Att inte ha ett BankID innebär bland annat att man inte kan sköta sina bankärenden och inte heller betala sina räkningar. Att inte ha möjlighet att sköta sin ekonomi medför stora konsekvenser för den som drabbas. Förutom att inte kunna sköta sin ekonomi så kan man också få svårt att till exempel boka läkartider, ha kontakt med barnens skola och hantera myndighetskontakter.

Att det kommer fler e-legitimationer på marknaden underlättar för de som idag inte kan få ett BankID. Framför allt underlättas det eftersom det även har blivit obligatoriskt för offentlig sektor att ansluta till auktorisationssystem för e-legitimation. Det skapar också en redundans i samhället då det går att identifiera sig även om

någon av tjänsterna skulle ligga nere. Dock kommer det inte göra någon skillnad när det gäller att kunna genomföra betalningar digitalt eftersom de fortfarande kräver BankID. Det kommer också vara fortsatt viktigt att jobba med frågan att alla i samhället har möjlighet att kunna få en digital identitet ifall det av samhället krävs att man ska utföra sina åtaganden digitalt.

6.2 Uppföljning av indikatorer

Indikator Digitala nationella funktioner	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
e-legitimation	95 procent	16 år och äldre, avser användning de senaste 12 månaderna	Januari 2025	Svenskarna och internet, Internetstiftelsen
Min Myndighetspost	9 procent	Som ovan	Som ovan	Som ovan
Kivra	71 procent	Som ovan	Som ovan	Som ovan
Utbudet av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården motsvarar behovet	56 procent	16 år och äldre	augusti – oktober 2023	Undersökning om digitala tjänster inom hälso- och sjukvård, E-hälsomyndigheten
Betala räkningar över internet	60 procent	18–84 år, avser användning de senaste 30 dagarna	26 sep - 16 okt 2023	Svenska folkets betalningsvanor, Riksbanken
Swish	82 procent	Som ovan	Som ovan	Som ovan

6.2.1 e-legitimation, Kivra eller Min Myndighetspost

För att vara digitalt inkluderad är det nödvändigt att kunna använda e-legitimation och digital brevlåda som Kivra eller Min myndighetspost.⁴⁴ I den årliga undersökningen Svenskarna och internet, som är gjord av Internetstiftelsen, mäts om någon av dessa funktioner använts de tolv senaste månaderna.

Den senaste mätningen, som genomförts 2025, visar att 95 procent det senaste året använt någon typ av e-legitimation. Det finns ett mönster att färre äldre än yngre använt e-legitimation. Till exempel har bara 74 procent, som är 76 år eller äldre använt e-legitimation det senaste året. Enligt undersökningen SMFOI är det 83 procent av gruppen med funktionsnedsättning som använder mobilt BankID. Graden av användning varierar beroende på typ av funktionsnedsättning.

⁴⁴ [Digital post | Digg](https://www.digg.se/digitala-tjanster/digital-post) <https://www.digg.se/digitala-tjanster/digital-post>

Drygt två tredjedelar, 71 procent, anger att de använt Kivra det senaste året. Det är mindre vanligt att använda Min myndighetspost, endast 9 procent har använt denna tjänst det senaste året. Kivra är mer populärt bland yngre än bland äldre. Det motsatta gäller Min myndighetspost, där tjänsten används mer frekvent av äldre än yngre. En möjlig orsak till detta kan vara att äldre har mer kontakt med myndigheter, till exempel avseende vård och omsorg, än äldre och att Min myndighetspost därför är en populär tjänst i detta sammanhang.

Statistik från Digg, som ansvarar för den nationella infrastrukturen för digital post bekräftar att digitala brevlådor används av många. Enligt deras statistik har cirka 6,5 miljoner individer eller tre av fyra som är 16 år eller äldre har tillgång till någon typ av digital brevlåda dit de kan få post från offentliga aktörer.

6.2.2 Om utbudet av e-tjänster inom hälso- och sjukvården motsvarar behovet

Digitala tjänster inom hälso- och sjukvården mäts genom E-hälsomyndighetens undersökning,⁴⁵ som genomförs vartannat år av SCB på uppdrag av myndigheten. Undersökningen ställer frågor om bland annat utbudet av digitala tjänster. Senaste mätningen som är publicerad skedde 2023 och resultaten visar att drygt hälften, cirka 56 procent, tycker att utbudet av tjänster motsvarar deras behov i mycket eller ganska stor utsträckning. Det är oförändrat sedan den föregående mätningen som var 2021. Andelen som är nöjda med utbudet sjunker med stigande ålder och bland de som är 75 år eller äldre är andelen endast 24 procent.

Undersökningen Svenskarna och internet 2025, bekräftar att många är missnöjda med digitala tjänster inom hälso- och sjukvård.⁴⁶ Av de som använder internet har 23 procent svarat att de avstått från att boka en tid hos läkare för att någon av hälso- och sjukvårdens appar och e-tjänster är för svåra att använda.

6.2.3 Betala räkningar över internet och Swish

Riksbanken undersöker vartannat år svenska folkets betalningsvanor. I undersökningen ställs bland annat frågor om man under de senaste 30 dagarna har betalat räkningar eller gjort överföringar via internet- eller mobilbank, samt om man har använt Swish. Resultaten från den senaste undersökningen som genomfördes 2023 visar att 60 procent betalar räkningar över internet och 82 procent använder Swish.

I undersökningen SMFOI ställs liknande frågor om användning av Swish och att betala räkningar digitalt. I undersökningens urvalsram ingår förutom de med

⁴⁵ E-hälsomyndigheten, *Undersökning om digitala tjänster inom hälso- och sjukvård*.

⁴⁶ Internetstiftelsen, *Svenskarna och internet 2025* (2025).

funktionsnedsättning även en kontrollgrupp som inte har en funktionsnedsättning. Både när det gäller Swish och betala räkningar digitalt använder de med funktionsnedsättning dessa funktioner i mindre utsträckning. I vilken grad skiftar med avseende på typ av funktionsnedsättning.

6.3 Uppföljning av åtgärdsområden

Åtgärdsområde	Status
Tillgodose allas behov av en digital identitet	• Polismyndigheten har tagit över ansvaret för att utforma och utfärda en statlig e-legitimation på högsta tillitsnivå.⁴⁷ • Se även punkten nedan om auktorisationssystem. • Kivra har ansökt om att utfärda eID på tillitsnivå 3.
Skapa förutsättningar för ett digitalt företräderskap	• Aviserat uppdrag i digitaliseringsstrategin. • Viktigt att anslutning och användning i samhället ökar.
Tillgodose allas behov av digital post	• Numera obligatorium för myndigheter att ansluta sig till auktorisationssystem för digital post. • För andra offentliga organisationer är anslutning frivilligt.
Bredare anslutning till auktorisationssystem	• Nya krav på anslutning till auktorisationssystem.

6.3.1 Tillgodose allas behov av en digital identitet

I dag finns tre godkända e-legitimationer i Sverige. De är BankID, Freja eID och AB Svenska Pass. BankID har den klart största andelen användare. Under året har även Kivra aviserat att de avser lansera en e-legitimation och Polismyndigheten har fått i uppdrag att utfärda en statlig e-legitimation på högsta tillitsnivå (nivå 4).

Många tjänster i samhället idag kräver att man kan legitimera sig digitalt. Det kan handla om många olika områden såsom att till exempel göra sin deklaration digitalt till att betala hyran eller ha kontakt med barnens skola. Men idag har inte alla i samhället tillgång till en e-legitimation. Med fler alternativ på marknaden och med en statlig e-legitimation ökar möjligheten att fler kan ta del av digitala tjänster i samhället. Dock är det värt att notera att det fortfarande kan finnas utmaningar i vissa situationer. Till exempel så är det fortfarande viktigt att dessa e-legitimationer är utformade så de är

⁴⁷ Justitiedepartementet, Uppdrag att utfärda en statlig e-legitimation på högsta tillitsnivå, JU 2025/00740

tillgängliga och användbara. Det löser inte heller utmaningen med att hantera betalningar då det fortsatt är knutet till BankID.

6.3.1.1 Statlig e-legitimation

Polismyndigheten fick den 4 april 2025 av regeringen i uppdrag att utfärda en statlig e-legitimation på högsta tillitsnivå. Något annat uppdrag inom området, eller förändrad reglering för exempelvis id-kort föreligger i nuläget inte. Med detta sagt kommer Polismyndigheten att utfärda id-kort och e-legitimationer i enlighet med gällande rätt.

I förslaget betonas att det är viktigt att "alla" ska få tillgång till en digital identitet. Polisen lyfter att det i det praktiska arbetet med att ta fram id-kort och e-legitimationer är helt avgörande att utfärdaren – polisen – först kan fastställa en identitet på den som ska föras med en identitetshandling, innan utfärdandet sker. Identitetsfastställandet är nödvändigt för att de som använder handlingarna för identifiering ska betrakta handlingarna som tillförlitliga. I nuläget pågår ett antal olika regeringsuppdrag där Polismyndighetens medverkar, som syftar till att få till stånd en ändamålsenlig identitetsförvaltning.

Handlingsinriktningen är att utfärda de statliga e-legitimationerna på fysiska id-kort.

6.3.1.2 KivralD

Kivra har aviserat att de under 2026 kommer lansera en e-legitimationslösning med tillitsnivå 3 (samma tillitsnivå som Freja och BankID) för både inloggning och signering. De vill erbjuda fler typer av interaktioner och möjliggöra datadelning på ett kontrollerat och säkert sätt baserat på användarens medgivande. KivralD ska kunna erbjuda längre sessionstider, anpassade efter förlitande parts säkerhetsnivå. Målet är att bli godkända, få en kvalitetsstämpel och även ansluta till auktorisationssystemet för e-legitimation.

En viktig del av satsningen är att öka redundansen, så att användare kan komma åt Kivras digitala brevlåda och andra anslutna tjänster även om BankID skulle ligga nere. De planerar också att tillåta identitetsväxling i situationer där användaren samtycker till att dela data på ett verifierat sätt.

Legitimeringen ska kunna göras av alla som har svenskt pass eller nationellt id-kort, tillsammans med en kontroll mot folkbokföringen. Lösningen blir appbaserad och ska kunna läsa chipet i identitetshandlingarna

6.3.1.3 Digital identitetsplånbok

Digital identitetsplånbok, även kallad EU Digital Identity Wallet (EUDIW), är ett viktigt steg i EU:s arbete för att göra digitala tjänster enklare, säkrare och mer tillgängliga

över landsgränserna. Det är en tjänst där invånare och företag enkelt och säkert kan identifiera sig, dela information och signera digitalt. En digital identitetsplånbok kan exempelvis innehålla körkort, utbildningsintyg, betalkort, fullmakter och personuppgifter som kan användas för att identifiera sig digitalt. Användare kan till exempel öppna ett bankkonto eller hyra en lägenhet i sitt hemland eller ett annat europeiskt land. Den ska vara tillgänglig och användarvänlig för alla. Det blir också smidigare att kunna använda en och samma app för att utföra en mängd olika digitala ärenden.

I Sverige är det Digg som har i uppdrag att ta fram den statliga digitala identitetsplånboken senast 2026.⁴⁸

6.3.2 Skapa förutsättningar för ett digitalt företrädarskap

Tjänsten Mina ombud har hittills i huvudsak riktat sig till företag och offentliga aktörer. Privatpersoner har inte legat inom Bolagsverkets uppdrag, men behovet av att inkludera dem har blivit allt tydligare. Samtidigt har Bolagsverket konstaterat att myndigheten inte kan bära tjänsten långsiktigt, framför allt eftersom det saknas en naturlig hemvist för privatpersonsspåret. Därmed behöver en annan huvudman drifva och förvalta för att möta de nya behov som lyfts fram, till exempel från kommuner, god man/förvaltare och andra sektorer där efterfrågan är stark.

Tjänsten skapar nytta genom möjligheten att registrera fullmakter digitalt och att dessa sedan kan nyttjas hos anslutna parter. En högre anslutningsgrad och kritisk massa är avgörande för att tjänsten ska få full effekt, och detta förutsätter att både företag och privatpersoner inkluderas.

I digitaliseringsstrategin anges en planerad åtgärd där regeringen avser att undersöka vad som krävs för att personer som inte själva kan hantera digitala tjänster får denna möjlighet genom digital fullmakt, exempelvis via Ena-tjänsten Mina ombud.

Ett centralt ställföreträdarregister är också viktigt för att möta behovet hos exempelvis gode män och förvaltare. I november kom en lagrådsremiss⁴⁹ där regeringen bland annat föreslår att det införs ett nationellt ställföreträdarregister. Registret kommer bland annat att göra det lättare för ställföreträdare att visa sin behörighet i kontakter med till exempel myndigheter och banker.

Samverkan med olika aktörer blir avgörande. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och de enskilda kommunerna är nyckelpartners eftersom ett gemensamt införande kan skapa stor spridning och nytta. Länsstyrelserna har i sin tur viktiga

⁴⁸ Digg, [Digital identitetsplånbok](https://www.digg.se/digitala-tjanster/digital-identitetsplanbok), <https://www.digg.se/digitala-tjanster/digital-identitetsplanbok>

⁴⁹ Justitiedepartementet, Lagrådsremiss *Ett ställföreträdarskap att lita på* (2025).

kopplingar till banker och andra kontaktytor. Kommunerna delar samma behov som företag och privatpersoner och vill kunna använda en gemensam lösning.

6.3.3 Tillgodose allas behov av digital post

Att tillgodose allas behov av digital post handlar om att säkerställa att den digitala kommunikationen verkligen når hela befolkningen. För att digital post ska bli en inkluderande och samhällsnyttig tjänst behöver den utformas så att den fungerar för alla, inte bara för dem som redan är digitalt aktiva. Digital post spelar en viktig roll för samhällseffektivitet, säkerhet och delaktighet, men samtidigt att dagens förutsättningar inte är tillräckliga för att uppnå en full anslutning.

Trots att 97 procent av befolkningen använder internet är det endast omkring 75 procent som har en digital brevlåda. Det visar att det fortfarande finns betydande hinder kopplade till tillgänglighet, användbarhet och det stöd som behövs för att fler ska kunna ta steget över till digitala tjänster. För att möta allas behov krävs därför en robust, tillförlitlig och användarvänlig infrastruktur, liksom bättre stöd för såväl individer som företag. Även frågan om obligatoriska lösningar och undantag för dem som inte kan använda digital post behöver utredas vidare.

Eftersom mängden fysisk post fortsätter att minska och kostnaderna för traditionella brevtjänster stiger blir det alltmer avgörande att de digitala alternativen fungerar för hela befolkningen. En välfungerande digital posttjänst är därför inte bara en fråga om effektivitet, utan om likvärdig service och delaktighet i ett alltmer digitaliserat samhälle.

För att det ska finnas incitament för privatpersoner att ansluta sig så är det viktigt att offentliga aktörer ansluter sig till auktorisationssystemet.

Digital brevlåda ska inte förväxlas med traditionell e-post som också är en viktig förutsättning för att kunna vara digitalt inkluderad. Bland annat med anledning av att det är en förutsättning för att ladda ner appar, få bekräftelser av olika aktiviteter och registreringar av olika slag, till exempel teckna abonnemang eller köpa resa övre internet.

6.3.4 Bredare anslutning till auktorisationssystem

Auktorisationssystemet innebär att Digg förvaltar regelverket och att alla anslutna leverantörer blir tillgängliga utan separata upphandlingar. Auktorisationssystem finns för digital post och för e-legitimation. Från 1 januari 2026 gäller obligatorium för statliga myndigheter att ansluta sig till auktorisationssystem för e-legitimation. Kommuner och regioner omfattas inte av tvånget men kan ansluta frivilligt.

Kostnadsmodell är en årsavgift som täcker visst antal transaktioner, därefter tillkommer en rörlig avgift. Systemet ska vara självfinansierat. När det gäller auktorisationssystem för digital post så finns inget obligatorium i nuläget.

Brevlådeoperatörer (till exempel Kivra, Min myndighetspost) får numera ersättning för att tillhandahålla digital brevlåda, vilket stärker hållbarheten i systemet.

7. Kunskap, färdigheter och tillit

Att kunna och våga, är en nyckel till digital inkludering.

Området kunskap, färdigheter och tillit handlar om att människor behöver grundläggande förståelse för digitala verktyg och tjänster, insikt i hur den pågående omställningen påverkar vardagen, samt möjlighet att utveckla sin praktiska förmåga genom träning och kontinuerligt lärande. Tillit till att tjänster är säkra, begripliga, tillgängliga och användbara är avgörande för att vilja använda dem. Motivation stärks när nyttan blir tydlig och trösklar sänks. Därför betonas tillgång till utbildning, material och resurser samt närvarande stödstrukturer som hjälper människor att fungera digitalt i samhället över tid.

7.1 Bedömning av området

Lägesbilden visar att Sverige har en stabil grund för digital kompetens, men att både genomsnittsnivån och lägstanivån behöver höjas. Enligt SCB:s sammansatta indikator för grundläggande digital kompetens når drygt 3 miljoner personer i Sverige över 16 år inte upp till den nivå som räknas som grundläggande digitala färdigheter i EU:s indikatorramverk.⁵⁰ ⁵¹ betyder att många fortfarande inte har tillräckliga digitala färdigheter enligt EU:s definition, även om de kan vara digitalt aktiva i viss utsträckning.

Tillgången till stöd och vägledning är fortsatt fragmenterad och varierar stort över landet, påverkad av minskade resurser och nedlagda lokala stödfunktioner. Särskilt utsatta är landsbygdsområden samt grupper som äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Situationen förstärker skillnader mellan stad och landsbygd samt mellan olika grupper, vilket ökar glappet i möjligheten att ta del av digitala tjänster och delta på lika villkor i samhället.

Ny teknik, inklusive AI, riskerar att förstärka dessa digitala klyftor om kunskap och stöd saknas. Det understryker vikten av att höja allmän kompetens, främja källkritik och säker användning. På så sätt kan risken för nya former av utanförskap minskas i takt med att AI blir en allt större del av vardagen. Insatser som stärker

⁵⁰ Statistiska centralbyrån, *Befolkningens IT-användning* (2025).

⁵¹ Statistiska centralbyrån, [Struktur för indikator för grundläggande digitala kompetens](https://www.scb.se/contentassets/cc4ee9a1e7954de19841e2edb12f4ed7/le0108_2025a01_br_lebr2508.pdf), https://www.scb.se/contentassets/cc4ee9a1e7954de19841e2edb12f4ed7/le0108_2025a01_br_lebr2508.pdf

säkerhetsmedvetande och medie- och informationskunnighet (MIK) är också avgörande för att människor ska känna trygghet och vilja använda digitala tjänster.

Sammanfattningsvis krävs långsiktiga och samordnade insatser över hela landet för att stärka människors kunskap och förmåga att använda digitala tjänster på ett tryggt sätt. Skillnader i grupper tyder på att den digitala kompetensen inte utvecklas jämnt, varför särskilt fokus bör riktas på utsatta grupper och områden där skillnaderna är som störst. Nya uppdrag för myndigheter och utveckling av flexibla lösningar för stöd i digital användning visar på möjligheter att nå fler, men långsiktig finansiering, samordning och noggrann uppföljning är avgörande för att insatserna ska ge effekt.

7.2 Uppföljning av indikatorer

Indikator Kunskap, färdigheter och tillit	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
Digital kompetens hos elever i årskurs 8	Dator- och informationskunnighet 504 poäng, Datalogisk tänkande 486 poäng (i nivå med övriga EU/OECD-länder)	Åttonde-klassare	April-maj 2023	International Computer and Information Literacy Study, Skolverket
Grundläggande digitala färdigheter	64 procent	16 år och äldre	Första kvartalet 2025	SCB, Befolkningens IT-användning
Oro för bedrägeri på internet	39 procent	16–84 år	Januari–april 2025, avser personer som "ganska eller mycket ofta har orot sig för att utsättas för bedrägeri på internet"	Nationella trygghetsundersökningen (NTU), Brottsförebyggande rådet

7.2.1 Digital kompetens hos elever i årskurs 8

International Computer and Information Literacy Study (ICILS) är en storskalig internationellt jämförande kunskapsmätning som undersöker digital kompetens hos elever i årskurs 8. Studien mäter dels dator- och informationskunnighet (CIL), dels datalogiskt tänkande (CT). Sverige deltog första gången 2023, där resultatet för Sverige blev 504 poäng i CIL-delen och cirka 486 poäng i CT-delen. Resultaten visar att svenska elever generellt ligger i nivå med genomsnittet i EU/OECD, och att spridningen är hög mellan hög- och lågpresterande grupper.

ICILS-indikatorn indikerar huruvida skolan ger kommande generation de digitala baskunskaper som behövs i vuxenlivet och på arbetsmarknaden. CIL-delen av undersökningen handlar om att hitta, värdera, bearbeta och kommunicera digital information på ett källkritiskt och ändamålsenligt sätt. CT-delen handlar om

problemlösning, steg-för-steg tänkande och enklare resonemang, som också ligger nära mer avancerad automatisering och AI.

För att höja den digitala kompetensen brett i befolkningen är det rimligt att sträva efter en successiv höjning av ICILS båda beståndsdelar. Att Sverige ligger i nivå med andra jämförbara länder ger ett bra utgångsläge, samtidigt som det också är viktigt att följa andra faktorer såsom likvärdighet. Skolverkets rapport visar här att resultaten skiljer sig åt beroende på kön och utbildningsbakgrund.⁵²

7.2.2 Grundläggande digital kompetens

Indikatorn grundläggande digitala färdigheter visar hur stor andel av befolkningen i åldern 16 år eller äldre som når upp till minst grundläggande nivå, i linje med EU:s mått Digital Skills. Indikatorn har fem delar:

- att hitta och hantera information,
- kommunicera och samarbeta,
- skapa digitalt innehåll,
- agera säkert samt
- lösa problem i digitala miljöer.

Underlaget kommer från SCB:s årliga undersökning om individers IT-användning och redovisas i EU:s uppföljning av det Digitala decenniet.

I Sverige når 64 procent av befolkningen upp till minst grundläggande digital kompetens år 2025.⁵³ Indikatorn säger något om förmågan att faktiskt använda digitaliseringens möjligheter i både vardag och arbetsliv, vilket gör den till en av de viktigaste indikatorerna för att följa och bedöma detta område.

7.2.3 Oro för bedrägeri på internet

När risken för nätbedrägerier upplevs som hög minskar viljan att använda digitala tjänster, även när infrastruktur såväl som färdigheter finns på plats. Tillit blir därmed en grundläggande förutsättning för digital delaktighet och PTS lyfter därför oro för digitala brott som en central indikator vid sidan av andra mått på digital kompetens. Enligt Brottsförebyggande rådets nationella trygghetsundersökning (NTU) uppger 39 procent av befolkningen 2025 att de ganska eller mycket ofta oroar sig för att utsättas för bedrägeri på internet, eller helt avstått från att handla på internet på grund av sådan oro, en tydlig ökning från tidigare år.

⁵² ICILS 2023: *En internationell studie om digital kompetens hos elever i årskurs 8*, IEA.

⁵³ För en mer heltäckande beskrivning avser SCB:s indikator alla personer från 16 år och uppåt, till skillnad från EU:s indikator som avser personer i åldern 16–74 år.

Indikatorn bör följas över tid och redovisas efter ålder, utbildning, inkomst, funktionsnedsättning och födelseland för att synliggöra var oron är störst och om klyftor ökar eller minskar. Ur ett policyperspektiv fungerar den som ett temperaturmått på tilliten i samhället och som en tidig varningssignal för behov av åtgärder.

7.3 Uppföljning av åtgärdsområden

Åtgärdsområde	Status
Individens möjligheter till stöd	• Behov av insatser och långsiktig finansiering av folkbiblioteken och andra viktiga lokala nav för digital inkludering kvarstår. • Avveckling av ungefär 35 av Statens servicecenters servicekontor (på 29 orter) pågår och effekterna är i nuläget svåra att mäta. • Nytt uppdrag till SSC att utveckla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service, samt justerad förordning som möjliggör ökad flexibilitet i samverkan med andra myndigheter. • Telefonlinjen Ring Digitalidag har blivit en permanent tjänst hos PTS.
Kunskapsförmedling och erfarenhetsutbyte	• Ekonomiska nedskärningar begränsar tillgången till folkbildning. • MSB har tilldelats förstärkta medel 2025–2027 för att vidareutveckla kampanjen "Tänk säkert". • PTS har anslutit till nätverket MIK Sverige. • Ny teknik som AI ökar behovet av insatser för att höja individers digitala kompetens.

7.3.1 Individens möjligheter till stöd genom kommunala insatser

Skillnaderna i möjligheter och kvalitet mellan kommuner är fortsatt påtagliga. Mindre kommuner brottas med finansiering och begränsande resurser, medan större kommuner i regel har mer stabila och skalbara verksamheter.

Rapporten *Vägs ände?* visar att tillgången till fysiska platser minskar.⁵⁴ Sedan 2014 har nästan vart tionde folkbibliotek lagts ned och de senaste två åren har mer än var femte studieförbundslokal försvunnit. Minskade resurser har lett till färre filialer, begränsad mobil verksamhet och mindre uppsökande arbete. Konsekvenserna blir

⁵⁴ Svensk biblioteksförning, Studieförbunden i samverkan och Folkbildningsrådet, *Vid vägs ände? Hur nedskärningar för folkbibliotek och studieförbund påverkar kulturens infrastruktur*, (2025).

längre avstånd till platser där invånare kan få stöd i digitala frågor. Uppsökande arbete och särskilda insatser för prioriterade målgrupper uteblir ofta. Det gör att äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända riskerar att stå utan den hjälp som behövs för att delta fullt ut i ett alltmer digitaliserat samhälle.

I rapporteringen *Ansvarsfull digital omställning* - PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken, lyfter PTS att det finns indikationer på att få stödinsatser riktar sig till nyanlända och personer med funktionsnedsättning. För att öka den digitala inkluderingen hos hela befolkningen behöver befintliga stödinsatser utvecklas för att möta behoven även hos dessa målgrupper. Ett sätt kan vara att göra mötestillfällen mer tillgängliga genom att använda material och exempel som uppfyller tillgänglighetskrav. Det finns också behov av ökad kunskap om assisterande teknik och stödinsatser för att stärka digital kompetens.

Utvecklingen påverkar särskilt landsbygds- och glesbygdskommuner där annan samhällsservice såsom bank- och myndighetskontor, redan har begränsats. När dessa platser stängs eller får minskade öppettider riskerar en grundläggande samhällsservice att försvinna helt. I många glesbygdsområden innebär detta att invånarna helt tappar sin lokala tillgång till folkbildning.

Digidels kartläggning av platser som erbjuder vägledande insatser stärker bilden av att tillgången är ojämn, med stora skillnader i både omfattning och inriktning mellan kommunerna.⁵⁵ Den första publiceringen, som omfattar 75 procent av landets kommuner och är avgränsad till verksamheter såsom folkbibliotek, digitala fixare, seniorträffpunkter och platser för att prova välfärdsteknik, visar att återkommande insatser saknas i cirka 70 kommuner.

Folkbiblioteken tar ett fortsatt stort ansvar för allmänhetens behov av stöd i digitala frågor och är en central del av infrastrukturen för digital inkludering, men utmaningar kvarstår kring ansvar, svag grundfinansiering och kompetensförsörjning. Enligt KB har folkbiblioteken fått ökad synlighet i samhällsfrågor, men infrastrukturen räcker inte alltid för att fungera som värdar för digitalt stöd. Arbetet förblir splittrat mellan traditionella uppdrag inom läsfrämjande och nya uppgifter kopplat till digital inkludering. Samlokalisering med servicekontor och andra aktörer har visat sig framgångsrikt, särskilt i glesbygd, men kräver tydlig ansvarsfördelning och samordning mellan olika huvudmän.

7.3.2 Tillgång till statlig service

Statens servicecenter (SSC) har en central roll i att erbjuda statlig service på lokal nivå. Under året har myndigheten anpassat sin verksamhet till följd av

⁵⁵ Myndigheten för digital förvaltning, *Vägledning i en digital vardag*, via Sveriges dataportal, 6 oktober 2025.

budgetnedskärningar, vilket innebär att omkring 35 servicekontor planeras att avvecklas, varav 29 orter redan har pekats ut. Kommuner och regioner har uttryckt oro för att detta kan öka belastningen på andra samhällsfunktioner, som bibliotek och kommunal kundservice. Effekterna av är ännu inte fullt ut kända, men myndigheten för kontinuerlig dialog med lokala aktörer för att följa utvecklingen.

Samtidigt har SSC fått i uppdrag att utveckla och tillhandahålla mobila och flexibla lösningar för att stärka tillgången till lokal statlig service.⁵⁶ Utöver detta har myndigheten även fått i uppdrag att bredda servicen på befintliga kontor genom ett utökat samarbete med fler myndigheter. Det innebär större handlingsutrymme i att forma vilka tjänster som erbjuds och att medborgare kan få hjälp med fler ärendetyper vid samma besök. Förändringen öppnar upp för ett mer flexibelt samarbete mellan myndigheter.

Utvecklingen visar på en vilja att möta medborgarnas behov på ett mer flexibelt och effektivt sätt, men kräver noggrann uppföljning för att säkerställa att förändringarna inte leder till ökad ojämlikhet i tillgången till statlig service.

7.3.3 En telefonlinje för stöd och vägledning

Människors behov av stöd ser olika ut och kan inte alltid mötas på en fysisk plats och under året har ett viktigt steg tagits för att tillgängliggöra stöd på fler sätt. Från och med mars 2025 har telefonlinjen Ring Digitalidag blivit en permanent tjänst inom PTS. Tjänsten erbjuder vägledning och stöd till personer som behöver hjälp med digitala frågor. Samtalen handlar ofta om hur man använder sin digitala enhet, felsökning vid problem samt vägledning till var man kan få mer hjälp eller lära sig mer. PTS ser ett värde i att fortsätta utveckla tjänsten och ser över möjligheten att utöka öppettiderna.

7.3.4 Civilsamhällets och folkbildningens roll i att öka den digitala kompetensen

Under året har inga större förändringar skett inom civilsamhällets område, men utvecklingen pekar på att behovet av ett stöd likt det PTS föreslog förra året kvarstår. Det blir allt tydligare i takt med att ny teknik, som AI, i större utsträckning påverkar både vardag och arbetsliv. För att människor inte ska hamna efter har dessa organisationer en viktig roll i att öka förståelsen för och användning av tekniken. AI-kommissionens *Färdplan för Sverige* lyfter också detta och föreslår förstärkta medel till folkbildningsinsatser.⁵⁷ Det förutsätter samtidigt att organisationerna själva har tillräcklig kompetens inom AI för att kunna utbilda och ge adekvat stöd.

⁵⁶ Uppdraget är ett tillägg i redan pågående uppdrag som SSC har att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet (Dnr Fi2024/02222).

⁵⁷ AI-kommissionen, *Färdplan för Sverige* (2024).

Samtidigt lyfter Folkbildningsrådet i en rapport att minskade statliga anslag till studieförbund och folkhögskolor påverkar tillgången till folkbildning i hela landet.⁵⁸ Inför 2026 planeras en ytterligare minskning med 150 miljoner kronor, vilket riskerar att försvåra arbetet med att stärka människors digitala kompetens.

MUCF har ett långsiktigt uppdrag att främja samverkan mellan offentliga aktörer och civilsamhället. Myndigheten har tagit fram en samverkansmodell som ger båda parter ett praktiskt stöd för att planera och bedriva sitt samarbete.⁵⁹ Genom civilsamhällets aktörer kan insatser få lokal förankring, bättre anpassas till olika målgruppers behov och nå personer som annars står utanför myndighetsdrivna initiativ. Det ökar chansen att digitaliseringens möjligheter blir tillgängliga, relevanta och användbara för fler.

7.3.5 Kunskap och tillit för trygg digital användning

Tillit är en förutsättning för att våga och vilja använda digitala tjänster. Eftersom oron för bedrägerier ökar är det viktigt att utvecklingen följs systematiskt för att inte skada förtroendet för samhällets digitalisering.

Inom arbetet med lägesbilden framkommer att det i dag saknas en tydligt utpekad aktör med ett samlat och långsiktigt ansvar för att informera allmänheten om cybersäkerhet. MSB har tilldelats förstärkta medel 2025–2027 för att vidareutveckla kampanjen ”Tänk säkert”, med målet att öka individers medvetenhet kring cybersäkerhet i samhället.⁶⁰ Samtidigt pågår organisationsförändringar hos MSB, som innebär att bland annat arbetet med kampanjen under nästa år ska flytta till det nationella cybersäkerhetscentret (NCSC) vid Försvarets radioanstalt. PTS medskick är att överföringen bör ske på ett sätt som bevarar kunskap, resurser och effektivitet så att värdefulla nätverk och erfarenheter till exempel kopplade till ”Tänk säkert” inte går förlorade eller att arbetet med digital inkludering och säkerhetsmedvetenhet blir fragmenterat. För att behålla allmänhetens förtroende är det viktigt att informationsinsatser fortsätter prioriteras.

Parallellt har flera initiativ inom medie- och informationskunnighet (MIK) skapat förutsättningar till ökad säkerhetsmedvetenhet och ansvarsfull digital användning. Bland årets insatser finns Mediemyndighetens nya webbutbildning i MIK, med fokus på att stärka individers motståndskraft mot desinformation och främja demokratisk delaktighet. En nordisk undersökning om mediekunnighet har också genomförts,

⁵⁸ Folkbildningsrådet, *Nedskärningarnas konsekvenser – en initial analys av hur minskade anslag och ansträngd ekonomi påverkar folkbildningen* (2025).

⁵⁹ Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor, *Samverkansmodell för offentliga aktörer och civilsamhället* (2021). Tillgänglig på: <https://www.mucf.se/verktyg/samverkansmodell-offentliga-aktorer-och-civilsamhallet>.

⁶⁰ Regeringen, *En ny era av cybersäkerhet - Nationell strategi för cybersäkerhet 2025–2029*, Bilaga 1 Handlingsplan (2025).

med frågor om attityder till AI, desinformation och mediekunskap. I den dialog som PTS haft med Mediemyndigheten framkommer en positiv bild av att fler testar och utforskar AI, men att det fortsatt finns en oro. När fler får en bättre förståelse för tekniken ökar också insikten om dess risker och möjligheter.

AI används i såväl legitim verksamhet som i bedrägerier, desinformationskampanjer och andra skadliga syften. För att kunna skydda sig behöver befolkningen ha tillräcklig digital kompetens för att känna igen och hantera dessa risker. AI är ett genomgående tema i den nya digitaliseringsstrategin och regeringen har aviserat att man avser att ge PTS i uppdrag att öka den grundläggande digitala kompetensen med särskilt fokus på AI.

Sedan oktober 2025 är PTS en del av nätverket MIK Sverige, vilket öppnar för ökat erfarenhetsutbyte och gemensamt lärande mellan aktörer som arbetar för digital inkludering. Genom samarbetet stärks möjligheterna att sprida kunskap och skapa tillit så att fler ska vilja och våga vara digitalt delaktiga samhället.

7.3.6 AI-användning bland privatpersoner

Andelen som har använt generativa AI-verktyg, var 37 procent bland personer 16 år och äldre under perioden mars–juni 2025.⁶¹ Bland unga i åldern 16–24 år var andelen 67 procent. Indikatorn visar hur långt AI-tekniken har spridit sig i människors vardag, studier och arbete. Två tydliga tendenser värda att lyfta fram är att användningen ökar snabbt bland unga och personer i kunskapsintensiva yrken, medan många andra uppger att AI inte känns relevant för dem. Detta tyder på att trösklar förekommer, där riktade insatser har potential att ge stor effekt.

Som komplement finns en indikator som mäter källkritisk kompetens på internet.⁶² Den visar att 41 procent av befolkningen aktivt har kontrollerat misstänkt falsk information de senaste tre månaderna. Måttet säger något om hur medvetet människor förhåller sig till digitalt innehåll, där AI-tjänster ibland hittar på fakta eller ”hallucinerar” samt att AI effektivt ibland också används för att fylla våra digitala rum med desinformation. Tillsammans ger indikatorerna en bild av hur många som använder AI och hur många som förhåller sig kritiskt till den information som förekommer i de digitala rummen. De bör därmed läsas tillsammans med måttet på grundläggande digitala färdigheter och NTU:s mått på oro för digitala bedrägerier.

Värt att framhålla är att AI fungerar som en kraftfull möjliggörare för privatpersoner som rätt använd kan förenkla vardagen, ge stöd i arbete och studier och göra digitala tjänster mer tillgängliga. Samtidigt riskerar utvecklingen att förstärka de digitala klyftorna när kunskapen, eller resurserna, för att använda AI saknas. De som redan

⁶¹ Statistiska centralbyrån, *Befolkningens IT-användning (2025)*.

⁶² Ibid.

har god digital kompetens och tillgång till dessa tjänster får ytterligare fördelar, medan andra halkar efter när nya verktyg och tjänster kräver förståelse för hur AI fungerar och bör användas. Bristande AI-kompetens kan därmed leda till ett nytt slags digitalt utanförskap, där människor inte bara saknar tillgång till teknik utan även förmåga att dra nytta av den på ett säkert och meningsfullt sätt.

8. Kunskapsinhämtning från aktörer

I uppdraget till PTS anges att arbetet ska göras i dialog med berörda offentliga och andra aktörer. Nedan anges de aktörer som PTS varit i kontakt med inom respektive område. Om aktören är aktuell inom flera områden så kommer de anges flera gånger. Formen för kunskapsinhämtningen har varierat och kan ha skett via mail eller möten.

- Styrning, ledning och samverkan
 - E-samverkansprogrammet (eSam)
- Digital infrastruktur och utrustning
 - Socialstyrelsen
- Digitala miljöer
 - Folkbildningsrådet
 - Myndigheten för delaktighet (MFD)
 - Myndigheten för digital förvaltning (Digg)
 - RISE - Research Institutes of Sweden
 - Socialstyrelsen
- Digital nationella funktioner
 - Bolagsverket
 - Kivra
 - Konsumenternas bank- och finansbyrå
 - Länsstyrelsen Dalarna
 - Myndigheten för digital förvaltning (Digg)
 - Polisen
- Kunskap, färdigheter och tillit
 - Folkbildningsrådet
 - Konsumenternas bank- och finansbyrå
 - Kungliga biblioteket (KB)
 - Mediemyndigheten
 - Myndigheten för digital förvaltning (Digg)
 - Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)
 - Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF)
 - Statens servicecenter (SSC)