

Ansvarsfull digital omställning

PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken



Klicka här för att ange text.

Klicka här för att ange text.

Rapportnummer

PTS-ER-2025:14

Diarienummer

25-5728

ISSN

1650-9862

Författare

Ammar Makboul och Hans von Axelson

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

-

Innehåll

1.	Sammanfattning	5
	<i>Digitaliseringens möjligheter</i>	<i>5</i>
	<i>Digitala hinder som behöver överkommas.....</i>	<i>5</i>
	<i>Förmåga, tillit och självbestämmande.....</i>	<i>6</i>
	<i>Mål och aktiviteter</i>	<i>6</i>
2.	Bakgrund och syfte.....	7
3.	Modell för uppföljning av digital inkludering.....	8
4.	Analys av digitaliseringsområdet ur ett funktionsrättsperspektiv	11
4.1	Digitala miljöer	11
4.1.1	Tillgänglighetskrav och standardisering som verktyg	12
4.1.2	Principen om universell utformning	13
4.1.3	Att tillträda, förstå och använda digitala miljöer	15
4.1.4	Ansvarsfull utveckling och tillämpning av AI	19
4.2	Förutsättningar för digital inkludering.....	21
4.2.1	Tillgång till uppkoppling och utrustning.....	21
4.2.2	Assisterande teknik.....	23
4.2.3	Kunskap, förmåga och tillit.....	26
4.3	Digital samhällsinfrastruktur	29
4.3.1	Post och digital post.....	30
4.3.2	Digital identitet	31
4.3.3	Digitalt företrädarskap som komplement.....	32
4.3.4	Kontanter och betaltjänster	33
5.	PTS förslag till mål inom digitaliseringsområdet.....	36

5.1	Förslag på övergripande mål inom digitaliseringsområdet för funktionshinderspolitiken.....	36
5.1.1	<i>Utveckling av indikatorer.....</i>	36
5.1.2	<i>Delmål för utformning av den digitala miljön.....</i>	37
5.1.3	<i>Delmål för att stärka digitalt självbestämmande för personer som riskerar att digitalt marginaliseras.....</i>	39
Källor	42	

1. Sammanfattning

Digitaliseringens möjligheter

I dag använder alla delar av samhället någon form av digitala tjänster. Därför är det viktigt att alltid utgå från användarnas behov, egenskaper och förmågor när aktörer kontinuerligt utvecklar och förbättrar digitala lösningar. På så sätt blir tjänsterna enklare att använda för fler, och det blir också lättare att följa lagstiftningen på området.

Förhoppningarna på den digitala omställningen av samhället är stora. Men det finns risker förknippade med utvecklingen såsom att personer med störst behov av samhällsservice kommer att använda digitala tjänster minst, med anledning av otillgänglighet och bristande stöd.

Förutsättningarna för att möta individers olika behov är särskilt gynnsamma i utbudet av digitala tjänster och produkter. Smarta telefoner är en avgörande resurs kanske i synnerhet för personer med funktionsnedsättningar. Inbyggda hjälpmedel i mobilerna är ett exempel på digitaliseringens möjligheter. Men det gäller också att kombinera digitala lösningar med stödjande insatser för digital kompetens som behöver anpassas efter olika målgruppers behov.

Digitala hinder som behöver överkommas

Kraven ökar på digital identifiering för samhällstjänster. Det blir allt svårare att klara sig i samhället utan e-legitimation. Det handlar om åtkomst till i princip all privat och offentlig service, e-handel samt för att kunna utföra bankärenden på nätet.

Det som ofta återkommer som möjliga hinder att åtgärda är bristen på klarspråk (krångliga texter), svåra och ostrukturerade gränssnitt mot användaren, och komplexa system och processer. Det kan handla om allt från svårigheter med att fylla i e-blanketter på myndigheters webbplatser till reklam som döljer tillgänglighetsfunktioner.

Upplevelsen av digitaliseringen är dock inte entydig. Att uppleva svårigheter med digitala tjänster kopplade till samhällsservice betyder inte att samma personer har negativa erfarenheter av exempelvis sociala medier. För vissa är digitaliseringens fördelar stora, med ökad självständighet och känslor av frihet medan det för andra innebär stora prövningar och svårigheter i vardagen.

Förmåga, tillit och självbestämmande

Människor förväntas idag utföra digitala ärenden på egen hand, samtidigt som vi vet att det för många människor är en stor utmaning att använda digitala tjänster. Flera Länsstyrelser påtalar att det framför allt är anhöriga, bekanta, bibliotekarier och vårdpersonal som tar det större ansvaret med att stödja andra med att göra digitala betalningar.

En kartläggning indikerar att kompetenshöjande insatser i huvudsak riktas till målgruppen äldre. Stödinsatser för personer med funktionsnedsättning är i princip obefintligt. Ett av de tydligaste önskemålen som kommit fram i PTS kartläggning av insatser för digital inkludering är behovet av mötesplatser. Fysiska platser dit människor kan vända sig för att få ett direkt stöd i sin användning av digitala tjänster och funktioner, en trygg och tillgänglig miljö där människor kan ställa frågor, få vägledning och öva praktiskt.

Digitaliseringen av vård och socialtjänst handlar oftare om effektiviseringar av verksamheten än om hur digitaliseringen kan komma människor till nytta. I ljuset av digitaliseringens möjligheter skulle insatser för habilitering, rehabilitering och hjälpmedelsförsörjning tjäna på att moderniseras. Det kan exempelvis handla om att erbjuda stöd i att använda inbyggda hjälpmedel som finns i en smart telefon.

Mål och aktiviteter

PTS föreslår följande mål för digitaliseringsområdet inom funktionshinderspolitiken: Privata och offentliga aktörer tar ansvar för tillgängliga och användbara digitala miljöer för alla. Individens digitala förmåga och självbestämmande stärks genom insatser för digital inkludering.

I kapitel fem föreslås delmål och aktiviteter samt uppföljning som bygger på analysen i underlaget. Förslagen anger en riktning för rörelsen mot digital inkludering och de funktionshinderspolitiska målen.

PTS följer utvecklingen noga och agerar för att digitaliseringen av samhället ska vara tillgängligt för alla genom vägledning, dialog, samverkan samt tillsyn.

2. Bakgrund och syfte

Myndigheten för delaktighet (MFD), har regeringens uppdrag att samordna arbetet med att samla in underlag till en ny nationell handlingsplan för funktionshinderspolitiken 2026–2031. Post- och telestyrelsen (PTS) är en av nio så kallade sektorsmyndigheter för den nationella funktionshinderspolitiken. PTS leder den arbetsgrupp som ansvarar för att ta fram underlag inom samhällsområdet digitalisering. Den av MFD utsedda arbetsgruppen består av PTS, Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), Folkbildningsrådet och Myndigheten för tillgängliga medier (MTM)¹. Denna rapport utgör PTS bidrag till den nya nationella handlingsplanen för funktionshinderspolitiken. Rapporten har tagits fram i samverkan med Digg och Folkbildningsrådet. PTS har därtill genomfört ett samråd med organisationer inom funktionshindersrörelsen om rapportens preliminära innehåll.²

PTS arbetar för säker och tillgänglig elektronisk kommunikation i Sverige. Vi bidrar till en trygg digital omställning genom samverkan, främjande insatser, reglering och tillsyn. PTS ambition är att göra den digitala omställningen tillgänglig för alla genom att bidra till robusta nät, rättvisa marknadsförhållanden samt främja tillgängliga, ändamålsenliga och tilltalande lösningar.

Därutöver verkar PTS för att målet för funktionshinderspolitiken uppnås inom myndighetens ansvarsområde. I den rollen är PTS samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till berörda parter.³ Det nationella målet för funktionshinderspolitiken är att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. Utgångspunkten för målet är FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

¹ MTM har avböjt medverkan i själva arbetsgruppen.

² PTS samråd med Funktionsrätt Sverige, Synskadades riksförbund, Dyslexiförbundet, Riksförbundet FUB samt Förbundet Sveriges dövsblinda. 27 maj 2025.

³ [11 § förordningen \(2007:951\) med instruktion för Post- och telestyrelsen](#)

3. Modell för uppföljning av digital inkludering

PTS uppföljning av det nationella målet för funktionshinderspolitiken inom digitaliseringsområdet, utgår från vår modell för digital inkludering. Modellen kan med fördel även användas för att följa digitaliseringens konsekvenser för alla som riskerar att marginaliseras digitalt. De digitala miljöernas tillgänglighet och användbarhet är avgörande för alla användare. Bilden nedan illustrerar väsentliga faktorer för att människor ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter i sin vardag.

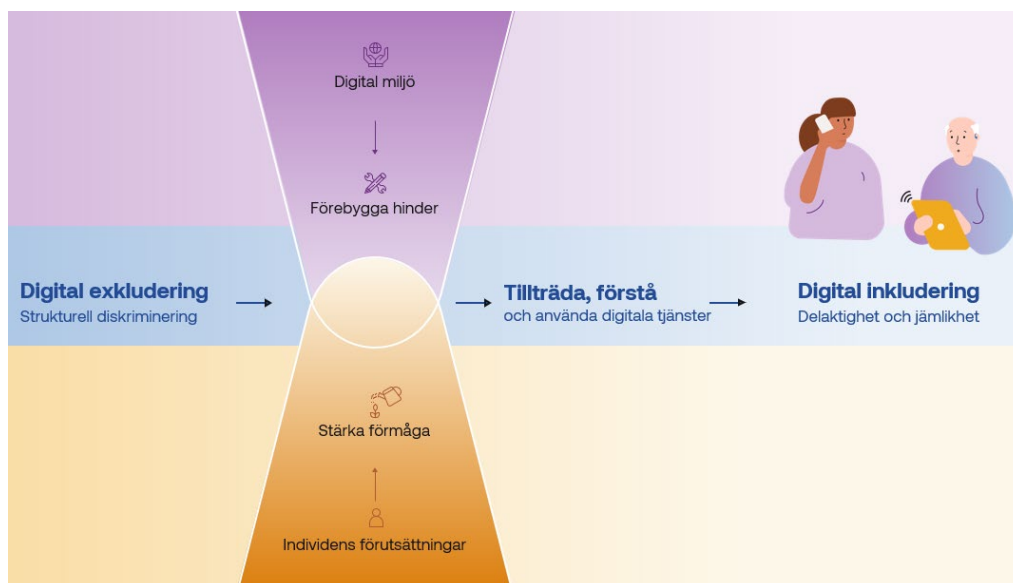


Bild: Modell för digital inkludering

Den övre delen av bilden illustrerar den digitala miljön av digitala tjänster, system och produkter. Aktörerna ansvarar för att göra de digitala miljöerna användbara och tillgängliga för en mångfald av användare. Aktörerna behöver kontinuerligt förebygga och motverka funktionshinder enligt principen om universell utformning.

Den nedre delen av bilden, illustrerar ansvaret som det offentliga har för att stärka individuella förutsättningar, men också insatser som kommer från det civila samhället och folkbildningen. Digitalt marginaliserade behöver stöd för att kunna använda digitala tjänster. Om användaren inte har tillgång till exempelvis assisterande teknik

såsom hjälpmedel eller känner till de inställningsmöjligheter som kan öka tillgängligheten i en mobiltelefon, räcker det inte att motverka funktionshinder genom att utveckla tillgängliga och användbara lösningar. Och på motsvarande sätt räcker det inte att utbilda användare för att motverka och förebygga otillgängligt utformade digitala miljöer. Faktorer som uppkoppling, utrustning, ekonomi, förmåga och färdighet, tillit och trygghet samt assisterande teknik är samtliga sammanhängande delar av den helhet som behöver komma på plats för att alla människor ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter oavsett ålder, funktionsnedsättning, sociala bakgrund eller språkbarriärer.

Bildens mitt från exkludering till digital inkludering illustrerar människors tillträde till digitala miljöer. Det är här som effekterna av insatserna för tillgänglighet och användbarhet samt olika typer av stöd till individer visas och kan mätas. Graden av digital inkludering avgörs i samspelet mellan tillgängligheten i digitala lösningar och individens förutsättningar och färdigheter. En väl utformad digital miljö kan underlätta en användares tillträde, medan en dåligt utformad miljö kan bli ett hinder. Funktionsnedsättning kan dessutom kompenseras med assisterande teknik. Det kan också behövas andra typer av stöd som bidrar till den enskildes förmåga och egenmakt.

PTS modell för uppföljning utgår från FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning⁴ som EU och Sverige har åtagit sig att leva upp till. FN:s funktionsrättsperspektiv är avgörande i arbetet för digital inkludering; det handlar om samspelet mellan miljö och omgivningens attityder å ena sidan, samt individens förutsättningar och egenmakt å andra sidan.

Konventionen fastslår att de mänskliga rättigheterna gäller fullt ut även för personer med funktionsnedsättning.⁵ Bakgrunden till konventionen var att stora brister konstaterades bland FN:s medlemsstater när de gjorde bedömningar om personer med funktionsnedsättning skulle kunna åtnjuta sina mänskliga rättigheter. Konventionen syftar till att främja, skydda och säkerställa det fulla och lika åtnjutandet av samtliga mänskliga rättigheter och grundläggande friheter för alla personer med funktionsnedsättning samt att främja respekten för deras inneboende värde. Enligt konventionen härrör funktionshinder ”från samspel mellan personer med

⁴ Sverige har fått rekommendationen från FN:s kommitté för rättigheter för personer med funktionsnedsättning, att harmonisera definitionen av funktionshinder med FN:s människorättsmodell. [Punkten 6 i avsnitt III Principal areas of concern and recommendations](#)

⁵ [Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#) och Människorättsmodellen av funktionshinder såsom den förtydligas i General comment No. 6 (2018) on equality and non-discrimination

funktionsnedsättningar och hinder som är betingade av attityder och miljön, vilka motverkar deras fulla och verkliga deltagande i samhället på lika villkor som andra”.⁶

Funktionshinder är alltså något som ofta skapas av människor. Därav kan funktionshinder lika ofta förebyggas, avlägsnas, eller byggas bort – helt eller delvis. Funktionshinder innebär således den begränsning en person med funktionsnedsättning upplever i relation till omgivningen; något som uppstår i mötet mellan människa och miljö. Det innebär bemötande eller underlåtenheten att göra något på grund av okunskap eller attityd. Det kan handla om allt från fysiska hinder som trottoarkanter till digitala hinder som videoklipp utan textning eller krångliga appar i en mobil. Många gånger går detta tillbaka på ett bristande ansvarstagande i utveckling och förbättring av – i det här fallet – den digitala miljön.

Funktionsnedsättning betyder i sin tur en begränsning av en persons fysiska, kognitiva, sensoriska eller intellektuella förmåga. Det är alltså något som en person har, inte något som en person är.

Relationen mellan funktionshinder och funktionsnedsättning, det vill säga miljö och attityder samt förutsättningar och färdigheter går att applicera på vidare målgrupper än personer med funktionsnedsättning. Ett exempel är användningen av termen funktionsbegränsning som äldre personer, gravida kvinnor och personer som reser med bagage kan ha.⁷ Ett annat exempel är språkbarriärer som kan uppstå hos vissa personer med annan etnicitet än svensk. Det här visar att en stor del av befolkningen riskerar att uppleva funktionshinder.

⁶ Skäl 4 i ingressen till Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

⁷ Tillgänglighetsdirektivet [L_2019151SV.01007001.xml](#) skäl 4

4. Analys av digitaliseringsområdet ur ett funktionsrättsperspektiv

Utvecklingen vi ser inom digitaliseringen erbjuder betydande möjligheter att skapa tillgänglighet och att möta individers olika behov. Förutsättningarna för att möta individers olika behov är särskilt gynnsamma i utbudet av digitala tjänster och produkter. Digitala lösningar ger alla människor bättre möjligheter att delta aktivt i samhället genom att överbrygga fysiska, kommunikativa och kognitiva hinder. Tekniken – rätt utformad – möjliggör självbestämmande, delaktighet och jämlik tillgång till information, tjänster och sociala kontakter – både online och i det fysiska samhället. Men det gäller också att kombinera digitala lösningar med andra stödjande insatser. Förutsättningar för människor att tillgodogöra sig digitaliseringen handlar således både om att kompensera för en funktionsnedsättning och att skapa god tillgänglighet och användbarhet i den digitala miljön av produkter, tjänster och system.

4.1 Digitala miljöer

Digitaliseringen är tvärssektoriell, det innebär att digitaliseringen går genom alla samhällets områden. God tillgänglighet och användbarhet kan möta många av de utmaningar som den digitala omställningen genererar. Den digitala miljöns utformning avgör om alla kan tillträda, förstå och använda en digital tjänst eller inte. En väl utformad digital miljö kan underlätta en användares tillträde, medan en dåligt utformad miljö kan bli ett hinder. Angreppssättet universell utformning bidrar i sammanhanget till både regelefterlevnad och digital inkludering.

Alla påverkas av ett ogenomtänkt gränssnitt eller en komplicerad e-tjänst. Ibland är det förhållandevis små detaljer i utformningen som får människor att avstå från att använda en webbsida, en applikation, digital produkt eller tjänst. Produkter och tjänster som användare har åtkomst till men inte kan använda skapar hinder. Ett exempel är tvättstugan i ett flerbostadshus: Om tvättmaskinernas digitala skärmar är svåra att förstå och använda, blir tvättstugan i praktiken otillgänglig för vissa boende. Krångliga menyer, otydliga instruktioner eller avsaknad av alternativ för olika behov kan leda till att personer inte kan använda utrustningen – trots att de har tillgång till den. Det visar hur viktigt det är att förstå hela användningskedjan och tänka både tillgänglighet och användbarhet i digitala lösningar.

4.1.1 Tillgänglighetskrav och standardisering som verktyg

Det finns flera regelverk som berör tillgänglighetskrav inom området. Ett av dessa trädde ikraft den 28 juni 2025 trädde lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (LPTT). PTS är marknadskontrollmyndighet för samtliga produkter som omfattas av lagen. PTS har även tillsynsansvar för elektroniska kommunikationstjänster, banktjänster samt e-handelstjänster.

För offentliga webbplatser och mobila applikationer finns lagen (2018:1937) om tillgänglighet till offentlig service sedan 2019 (DOS-lagen). Det pågående arbetet med att ta fram stödjande harmoniserade standarder omfattar båda lagarna; omfattningen är dock vidare i LPTT, vilket kräver utveckling av standarderna. Det kommer att tillkomma standarder för tillgänglighetskraven inom områdena support och stödtjänster, icke-digital information och nödkommunikation.

Standardisering är ett verktyg för att skapa gemensamma lösningar på återkommande problem. Det går ut på att samla in intressenter som från olika perspektiv når konsensus om hur något kan hanteras inom en bransch eller sektor i samhället.

Det tillkommer krav på digital tillgänglighet inom bland annat lag (2022:482) om elektronisk kommunikation, AI-förordningen, Digital Services Act (DSA)⁸, samt eIDAS. Dessa lagar hänvisar till kraven i tillgänglighetsdirektivet. Det betyder att de grundläggande kraven på tillgänglighet inklusive krav på att fungera tillsammans med assisterande teknik blir detsamma på hela EU:s inre marknad.

Harmonisering innebär att minimera skillnader mellan hur man gör i olika länder såsom att minska skillnader mellan nationella lagar och regler för att underlätta samarbetet mellan stater och att vidga marknaderna för företagen. Ett sätt att göra detta på är att man kommer överens om så kallade standarder som beskriver hur lagarnas väsentliga krav mer detaljerat kan efterlevas. Överensstämmelse med standarderna antas visa efterlevnad av lagens krav. Harmonisering blir ofta styrande även om det är frivilligt att följa standarderna och även om efterlevnad kan visas på andra sätt.

Den europeiska standarden EN 301 549 Accessibility requirements for ICT products and services (standarden för tillgänglig informations- och kommunikationsteknik) är den standard som i sammanhanget står för den mest omfattande kravbild. Den omfattar exempelvis de grundläggande kraven i den globala standard som ger vägledning för tillgängligt webbinnehåll, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). EN 301 549 omfattar också krav på produkter, elektroniska kommunikationstjänster, videokommunikation, hårdvara och dokument. En svensk

⁸ EU:s förordning om en inre marknad för digitala tjänster

vägledning av delar av standarden, det som rör tillgängliga webbplatser och mobila applikationer, förvaltas av Myndigheten för digital förvaltning⁹.

4.1.2 Principen om universell utformning

Principen om universell utformning är en av de fyra inriktningarna för den nationella funktionshinderspolitiken. En tillämpning av principen för universell utformning innebär att den mänskliga mångfalden erkänns som utgångspunkt vid utveckling av produkter och tjänster i ett ordinarie utbud för allmänheten. Varje individuell användare har sina egna behov, egenskaper, förmågor och preferenser eller val. Det avsedda målet blir tillgängliga och användbara produkter och tjänster där det ingår att säkerställa användning med assisterande teknik.

Angreppssättet universell utformning förutsätter byte av fokus, nämligen att gå från att ändra i efterhand till att från början utforma digitala tjänster och produkter så att de fungerar för den vidaste målgruppen av användare. Det handlar om att tillgänglighet omfattar alla människor. När organisationer utgår från detta synsätt skapas lösningar som fler kan använda, som känns mer relevanta och som ger bättre upplevelser. Det leder inte bara till ökad regelefterlevnad, utan också till bredare användning av det ordinarie utbudet, nöjdare användare och ökat genomslag för tjänsterna.

PTS genomförde nyligen en undersökning för att ta temperaturen på aktörernas tillämpning av angreppssättet universell utformning¹⁰. Det handlar om offentliga aktörer som omfattas av DOS-lagen och privata aktörer som omfattas av LPTT. Svaren indikerar att förutsättningarna är goda för en ökad och förbättrad implementering. En majoritet av svarande respondenter uppger att de arbetar med att förstå mer om sina användares behov och identifiera varför sällan- eller icke-användare inte kan eller vill ta del av deras tjänster. Det finns en variation hur systematiskt detta görs. Svarande respondenter i kategorin privata aktörer indikerar att de arbetar aktivt och strukturerat med kartläggning och uppföljning. Svarande respondenter i kategorin offentlig sektor indikerar att de genomför regelbundna analyser och samlar in kunskap om användarnas behov. Arbetet med att nå sällan- och icke-användare varierar beroende på aktörens verksamhet och förutsättningar. Vissa har tydliga dokumenterade rutiner medan andra hanterar kartläggning och uppföljning mer informellt. Frågorna i undersökningen är inspirerade av den europeiska standarden EN 17161 om tillgänglighet genom universell utformning¹¹.

⁹ Webbplats: digg.se/webbriktlinjer 2025-08-29

¹⁰ Enkätstudien är beställd av PTS, är i skrivande stund ej färdigställd

¹¹ EN 17161:2025 Design for All approach — Main element — Managing accessibility of products and services

Standard EN 17161 som handlar om att styra och leda för användarmångfald, ska harmoniseras till tillgänglighetsdirektivet för tjänster och generella tillgänglighetskrav som exempelvis återfinns i regelverket för offentlig upphandling och strukturfonder. I Sverige kan organisationer certifiera sig mot standarden¹². Standard EN 17161 fungerar som stöd för implementering av angreppssättet universell utformning; dess tillämpning ska utgå ifrån den faktiska organisationens verksamhet och enskilda förutsättningar. Den innehåller inga tekniska begrepp och mått. Den kan sägas innehålla två perspektiv. Det ena är hur du integrerar angreppssättet universell utformning i organisationens styrning, ledning och verksamhet. Det andra handlar om själva designprocessen, inklusive hur du säkerställer hur dina system, produkter och tjänster kan utvecklas för att nå potentiellt nya användargrupper genom att fokusera på den vidaste målgruppen av användare. Konkret kan det exempelvis utgöra en utformning av tjänsters hela användningskedja.

Få produkter och tjänster fungerar isolerade som system. Det krävs helhetssyn för att stärka svaga länkar i kedjan. Det handlar om att se hela organisationens verksamhet utifrån och in genom angreppssättet universell utformning. Det innefattar andra stödjande standarder om till exempel kognition. Det väsentliga är att se alla potentiella användares behov för att nå den vidaste målgruppen användare och att potentiellt skapa fler valmöjligheter, ökad användbarhet och förbättrad kvalitet.

PTS har friköpt EN 17161 i syfte att främja spridningen och tillämpningen. PTS kommer fortsätta att utveckla vägledning för olika standarder som syftar till digital tillgänglighet och användbarhet.

4.1.2.1 *Från särskild lösning till ordinarie utbud*

Ikraftträdandet av LPTT innebär att vissa funktioner behöver vara integrerade i de digitala tjänster och produkter som omfattas av lagen. Det handlar bland annat om funktionen realtidstext (RTT) som tills nu bara använts som sär lösning ihop med hjälpmedel. Både den text som användaren själv skriver och text från samtalsparten visas samtidigt på bådaskärmar, tecken för tecken medan tecknen skrivs. RTT ska även finnas i videosamtals- och videokonferenstjänster vilket då kallas totalkonversation (tal, realtidstext och rörlig bild).

Digitaliseringens möjligheter påverkas av regleringen på området, det visar inte minst medieområdet för press, radio och tv samt tillgänglig läsning. Det ska idag vara möjligt att skriva och ta emot text, samt att använda röst och hörsel, som komplement till varandra. Därför finns det skäl att fördjupa dialogen mellan berörda myndigheter om hur vi i större utsträckning kan dra nytta av digitaliseringens

¹² [Certifiering av ledningssystem för Universell utformning \(Design for All\) SS-EN 17161 | RISE](#)

möjligheter. Detta kan till exempel handla om att minimera behoven av särskilda lösningar som både kan vara kostnadsdrivande och tekniskt föråldrade.

4.1.3 Att tillträda, förstå och använda digitala miljöer

Förhoppningarna på den digitala omställningen av samhället är stora, inte minst från statens sida. Förväntningarna är dessutom stora på ekonomisk effektivisering av det offentliga genom digitalisering. Men det finns en del risker förknippade med utvecklingen såsom att personer med mest behov av samhällsservice kommer att använda digitala tjänster minst.¹³ I det ljuset kan digitaliseringens positiva effekter grusas.

Det är först när en digital lösning tillträds som det framgår om dess användning är möjlig samt ändamålsenlig och tilltalande. Själva tillträdet tillgänglighet och användbarhet kan mätas och bedömas utifrån behov, egenskaper och funktionsförmågor. Lagstiftningen ställer definierade tillgänglighetskrav och anger en grundläggande väsentlig nivå på tillgänglighet. Det finns också behov av särskilda lösningar för elektronisk kommunikation och för att ta del av press, radio, tv och för att kunna läsa.

4.1.3.1 Konstaterade brister i tillträde och digitala möjligheter

En vanligt förekommande uppgift från EU:s statistikkontor är att över 98 procent av befolkningen använder internet och andra elektroniska nätverk dagligen¹⁴. Denna siffra bör emellertid nyanseras utifrån vilken typ och på vilket sätt individer använder tjänster och produkter. Därtill behöver uppgiften nyanseras utifrån svårigheten att få in uppgifter från digitalt marginaliserade grupper.

I den senaste undersökningen i den longitudinella forskningen *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* (SMFOI), framkommer att fler personer än idag behöver välja digitala lösningar om tänkta effekter ska kunna uppnås. Problemet idag är att befintliga åtgärder är otillräckliga. För att få människor med stora behov av samhällsservice att använda digitala tjänster så behöver dessa bli mer tillgängliga och användbara samt vid behov kombineras med individuella stödinsatser.¹⁵

Det är framför allt tre grupper som kan uppleva olika grad av digital exkludering: Äldre, personer med utländsk bakgrund och personer med funktionsnedsättning. Variationerna inom grupperna är dock stora och därför behöver kategorierna äldre, personer med språkbarriärer och funktionsnedsättning hanteras med varsamhet. Det är först när de

¹³ Svenskarna med funktionsnedsättning och internet (SMFOI) 2023.

¹⁴ Sveriges digitaliseringsstrategi 2025-2030, s.10

¹⁵ Ibid. s. 8

sätts i relation till faktorer som socioekonomisk bakgrund, utbildning, som bilden blir tydligare.

Följande är något som ofta återkommer i beskrivningar av tillgänglighetsproblem:

- bristen på klarspråk
- svåra och krångliga gränssnitt
- komplexa system och processer
- bristande användbarhet
- otillräckligt stöd i användandet.

Ett exempel på en digital tjänst som lyfts i SMFOI är sjukvårdsrådgivning och informationen 1177. Synen på 1177 är delad. Många upplever att det finns stora problem medan andra ser fördelar med att till exempel slippa ringa. I samma enkätundersökning ges respondenterna möjlighet att förtydliga sig i öppna svarsalternativ. Nedan följer ett par exempel på sådana.

I nio fall av tio är det väldigt bra. Ett lätt sätt att kommunicera. Är telefontiden slut kan man skriva på 1177 till de flesta. Energibesparande att inte behöva ringa. Skönt att slippa telefontiderna (ID 77).

Jag finner faktiskt inga ord för hur urdåliga jag tycker att 1177:s sidor för e-tjänster är. Jag har min diagnos, men: Jag har stor digital vana, arbetar med stora system och utvecklar information i dem, har väl upparbetad magkänsla för hur man generellt ska navigera på internet och i digitala miljöer, behärskar svenska språket till fullo, har inga lässvårigheter och lär dessutom vara rejält smart. ÄNDÅ undviker jag 1177 så långt det är möjligt. Ologisk, svårnavigerad, så långt ifrån tillgänglig man kan tänka sig. Viss information finns helt enkelt inte där, men det går inte att veta vilken som saknas (bokade tider, tex.) (ID 142).

Det är rörigt, inkonsekvent, osmidigt... Jag vill kunna förnya alla mina mediciner på ett ställe, inte hålla på och hoppa mellan olika vårdenheters sidor som ser HELT olika ut, och komma ihåg vilken medicin som kom från vilken mottagning. Tanken med 1177 är god, men det funkar inte som det är idag (ID 150).¹⁶

Bilden är dock inte entydig vad gäller erfarenheter av digitala tjänster, dels för att personer med funktionsnedsättning är en heterogen grupp med stora variationer av behov och förutsättningar.¹⁷ Och dels för att erfarenheter av digitala tjänster kan skilja sig radikalt åt. Att uppleva svårigheter av digitala tjänster kopplade till samhällsservice, betyder inte att samma personer har negativa erfarenheter av exempelvis sociala

¹⁶ Ibid. 53f

¹⁷ SMFOI sammanfattas grupperna i 10 diagnoser och funktionsnedsättningar: Blinda, Döva, Dövblinda, Grav hörselnedsättning, Grav synnedsättning, Intellektuell funktionsnedsättning, Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera, Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

medier. Det finns indikationer på att personer med funktionsnedsättning tillbringar mer tid på sociala medier och tjänster som Youtube när jämförelse har gjorts med kontrollgruppen utan funktionsnedsättning.¹⁸ För vissa är digitaliseringens fördelar stora, med ökad självständighet och känslor av frihet, något som illustreras av följande tre fritextsvar.

Nästan allt jag gör har en digital koppling. Min bästa vän och jag bor i var sin stad och har daglig kontakt via chatt och bilder. Jag köper nästan allt online, till och med middagsmat. Jag kollar kartor, kollar upp fakta, läser, lyssnar, fyller i enkäter (just nu), avhandlar frågor med kollegor, håller kontakt med vänner och släkt, får bilder på mitt barnbarn. Allt. (ID 890).

Jag känner mig mer delaktig i det digitala samhället än i den fysiska offentligheten. Kollektivtrafiken är otillgänglig för mig, jag vet aldrig om ställen jag ska till kommer vara tillgängliga för mig. Men i det digitala känner jag mig bekväm och kan röra mig fritt (ID 18).

Frihet. Utan internet skulle jag vara beroende. När man är svårt sjuk betyder det mycket att få sköta sitt liv så mycket det går utan inblandning av någon annan (ID 1455).¹⁹

Enkätstudien adresserar också frågan om respondenterna tycker att det är svårt att använda internet. Bland den jämförande kontrollgruppen som inte har en funktionsnedsättning svarar över 80 procent att de inte tycker att det är svårt att använda internet. Motsvarande siffra för personer som är blinda 32 procent, personer med intellektuell funktionsnedsättning 36 procent och för personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera 43 procent.²⁰

4.1.3.2 Webbplatser för konsumenter

PTS har låtit genomföra två olika undersökningar av tillgängligheten på privata aktörers webbplatser och appar. Inom bland annat e-handel, försäkringsbranschen, digitala hälsotjänster och transportbolag.²¹ Båda undersökningarna indikerar allvarliga brister avseende tillgänglighet och användbarhet hos samtliga 30 undersökta aktörer. Följden blir att användare hindras i olika grad från att använda webbplatser och appar, trots att de vänder sig till konsumenter. Otillgänglig webbt teknik hindrar på så sätt användare från att till exempel e-handla, teckna en försäkring eller köpa en digital biljett till kollektivtrafiken.²²

¹⁸ Ibid. 13ff kontrollgruppens storlek i nämnda enkätstudie utgör 1590 personer; antal respondenter med funktionsnedsättning består av 1167 personer.

¹⁹ Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023. s. 14

²⁰ Ibid. 15f

²¹ Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser. ETU AB. 2023

Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser. ETU AB. 2024 PTS-ER-2024:28

²² Ibid. 2024

De vanligaste bristerna som är identifierade gäller struktur och presentation av innehållet. Till exempel saknades alternativtext på bilder och kontrastvärden var ofta svaga. Det förekommer också en del tekniska hinder som handlar om att webbplatser och appar saknar kompatibilitet med hjälpmedel som skärmläsare och punktdisplay.

I den ena undersökningen är 14 av de 15 undersökta webbplatserna mycket svåra att använda för vissa användare med funktionsnedsättning. Vidare är åtta av de 11 undersökta apparna svåra att använda för vissa användare med funktionsnedsättning. Tre av apparna är mycket svåra eller till och med omöjliga att använda för vissa användare.

Sammantaget skapar detta en ojämlik situation för samhällets marginaliserade. PTS kan se att förutsättningar börjat komma på plats sett till vägledande standarder och teknisk utveckling som drivit fram lösningar för ökad användbarhet och tillgänglighet. Samma undersökning indikerar dock att mycket återstår att göra för att alla ska kunna använda konsumentintensiva webbplatser och appar.

4.1.3.3 Tillgänglig digital offentlig service

Offentliga aktörers webbplatser dras fortfarande med betydande brister avseende tillgänglighet och användbarhet. Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) konstaterar i sin undersökning att de offentliga webbplatserna på ett generellt plan blivit signifikant bättre genom åren.²³ Den positiva utvecklingen till trots visar ändå resultaten att det är få offentliga webbplatser som har en god tillgänglighet. Det är fortfarande så att flera webbplatser indikerar att de kan vara mycket svåra eller omöjliga att använda för många personer.

Bland målgruppen personer med funktionsnedsättning kan många uppleva det som svårt att få kontakt med myndigheter. På en enkätfråga med 1107 svar, uppger en tredjedel att de tycker att det är ganska svårt (21%) eller mycket svårt (9%) att få kontakt med myndigheter.²⁴ Andra uppger att det är svårt att utträta sitt ärende på myndighetens webbplats. Det främsta skälet till detta som angavs var erfarenheten av att det är svårt att söka eller förstå informationen på webbplatsen.²⁵ I fritextsvaren uppger respondenterna följande förtydliganden om vad de tyckte var svårt:

²³ Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2022–2024. Rapport från DIGG 2025.

²⁴ Rivkraft, 2023. Myndigheten för delaktighet i samarbete med PTS och DIGG.

Totala antalet respondenter: 1789

²⁵ Ibid. Vad gjorde det svårt att göra dit ärende på myndighetens webbplats? Delfråga med 210 svar. s. 17

Överflöd av information som är otydlig. Det vill säga jag måste läsa igenom informationen noggrant för att faktiskt förstå att den inte är relevant för mig, det är svårt att "skumma" myndighetstexterna.

Gick inte att spara det man fyllt i för att kunna fortsätta senare.

flera funktioner på webbplatsen fungerade helt enkelt inte.

Ibland får man inte svar hur man ska göra på "vanlig svenska" Används termer som är svåra att veta vad betyder.

Det blev för komplicerat.

För mycket info. Svårt att se.²⁶

När det gäller dövblinda och blinda personer är det tjänsternas tekniska konstruktion som skapar svårigheterna. Trots kraven i DOS-lagen uppger respondenterna i SMFOI att de ännu inte upplever några större förbättringar.²⁷

4.1.3.4 Särskilda lösningar för personer med funktionsnedsättning

Alla kan ännu inte använda tjänster i det ordinarie utbudet. Elektronisk kommunikation i form av telefoni är fortsatt viktig elektronisk kommunikation, som komplement. Exempel på särskilda lösningar är de kommunikationstjänster PTS upphandlar idag för att kompensera för tillgänglighetsbrister som uppstår med traditionell elektronisk kommunikation. Syftet med tjänsterna Texttelefoni.se och Bildtelefoni.net är huvudsakligen att möjliggöra telefonsamtal för döva, personer med grav hörselnedsättning samt dem målgrupperna är i kontakt med. Tjänsten 118 400 erbjuder nummerupplysning för huvudsakligen äldre, blinda personer och äldre personer med grav synnedsättning. Tjänsten Teletal stödjer huvudsakligen personer med språkstörning, talskada och personer med kognitiva utmaningar.

Andra exempel på särskilda lösningar finns inom medieområdet. De handlar om att kunna ta del av radio, tv och dagstidningar liksom att läsa böcker.

4.1.4 Ansvarsfull utveckling och tillämpning av AI

Det finns en rad områden där AI bidrar till att förenkla och förbättra digitaliseringens möjligheter för alla i samhället. Nämnvärda exempel är möjligheterna till automatiserad omvandling mellan tal och text och översättning mellan olika språk (till exempel text-till-tal, tal-till-text, samt teckenspråk). I avsnitt 4.2.2.1 *Digitaliseringens möjligheter inom hjälpmedelsområdet* nedan, redogör vi för inbyggda hjälpmedel i

²⁶ Ibid. s. 19. Observera att det är direkta citat från frivaren som vi här valt att behålla.

²⁷ SMFO 2023 s. 21"

smarta telefoner som kan justeras efter individens behov, till exempel förstärkning av syn och hörsel, alternativt fungera som kognitivt stöd.

Ytterligare exempel är AI-drivet navigationsstöd som ökar möjligheterna för personer med rörelse- eller synnedsättning att undvika hinder genom information i realtid. Gränssnitt som kan hantera olika kommunikationsstilar gör e-tjänster mer tillgängliga, användbara och begripliga. AI-drivna tjänster som chattbotar kan dock bli svåra att använda för vissa om de inte vilar på angreppssättet universell utformning. Språkmodeller som inte hanterar lättläst svenska eller alternativa kommunikationssätt, utesluter personer med till exempel kognitiv funktionsnedsättning. Det finns sannolikt lösningar på detta. Exempelvis är European Telecommunications Standards Institute (ETSI) i startgroparna för ett standardiseringsarbete som ska ta vara på möjligheterna med AI inom kognitionsområdet. Syftet är att förbättra tillgänglighet och användbarhet i digitala produkter, system och tjänster.²⁸

4.1.4.1 AI vid myndighetsutövning

PTS välkomnar AI system som utvecklar, effektiviserar och förbättrar den offentliga sektorn och därmed välfärdstjänster. PTS vill samtidigt framhålla att tillämpningen av AI system i offentlig sektor behöver vara rättssäkert samt följa AI-förordningen i alla led. AI-system kan vara svåra att förstå för både användare och handläggare. Om beslutslogiken inte är transparent riskerar myndigheter att fatta beslut som varken går att förklara eller överklaga, något som kan drabba marginaliserade personer mer än andra.

AI tränas ofta på historiska data som kan innehålla negativa stereotyper i form av fördomar om till exempel kön, etnicitet, ålder eller funktionsnedsättning; något som riskerar att cementera befintlig marginalisering.

Konsekvenserna av felaktig användning av AI-system har belysts av European Network of Equality Bodies (Equinet) i ett fall från Nederländerna.²⁹

Skattemyndigheten i Nederländerna använde "utländskt medborgarskap" som negativ riskfaktor. En parlamentarisk utredning kom fram till att det sätt på vilket föräldrarna behandlades utgjorde omfattande diskriminering och en "aldrig tidigare skadad orättvisa", något som ledde till regeringens avgång.

AI-förordningen manar till särskild vaksamhet av AI system vid myndighetsutövning, när det gäller tillgång till offentliga tjänster och förmåner som är nödvändiga för att

²⁸ Proposal STF 708 Design of ICT products and services for people with cognitive disabilities [Work Programme - Work Item Detailed Report](#)

²⁹ Dutch Childcare Allowance Scandal: the importance of Investigation Powers. Bryssel Equinet (2022).

människor fullt ut ska kunna delta i samhället och förbättra sin levnadsstandard.
(artikel 58)

Om AI-system används för att avgöra om sådana förmåner och tjänster ska beviljas, vägras, minskas, upphävas eller återkallas av myndigheterna, inbegripet huruvida mottagarna är legitimt berättigade till sådana förmåner eller tjänster, kan dessa system ha en betydande inverkan på personers försörjning och kan inkräkta på deras grundläggande rättigheter, såsom rätten till socialt skydd, icke-diskriminering, mänsklig värdighet eller ett effektivt rättsmedel och bör där klassificeras som AI-system med hög risk.³⁰

AI-förordningen betonar dock att den inte är menad att ”hämma utvecklingen och användningen av innovativa metoder inom offentlig förvaltning, som kan gagnas av en bredare användning av säkra AI-system som uppfyller kraven, förutsatt att dessa system inte medför hög risk för juridiska och fysiska personer”.

Ett sätt att förebygga skadliga AI-system är att upprätta riktlinjer för transparens, ansvar och mänsklig prövning i samband med automatiserat beslutsfattande. Ett annat sätt är att testa AI-system för bias samt genomföra konsekvensbedömningar med fokus på diskrimineringsrisker och tillgänglighet.

4.2 Förutsättningar för digital inkludering

Våra möjligheter att använda digitala produkter och tjänster avgörs av en växelverkan mellan utformningen av den digitala miljön och individens behov av stöd. Båda dessa faktorer behöver beaktas om vi ska nå ett samhälle där alla har jämlika möjligheter att ta del av digitaliseringens möjligheter.

Ekonomiska faktorer kan utesluta människor från digitaliseringens möjligheter när de inte har råd med uppkoppling och utrustning. Och funktionsnedsättning kan behöva kompenseras med någon form av assisterande teknik såsom skärmläsare i form av talsyntes och punktskriftsdisplay. För vissa marginaliserade förutsätter tillträdet till den digitala miljön kompetenshöjande insatser för ökad färdighet, tillit och förmåga. Det senare bidrar till egenmakt och självbestämmande.

4.2.1 Tillgång till uppkoppling och utrustning

Uppkoppling till internet och den utrustning som används för att kommunicera med omvärlden är avgörande för digital inkludering. Tillgång till internetuppkoppling och utrustning är väsentlig inom EU-rätten.

³⁰ EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2024/1689 av den 13 juni 2024 om harmoniserade regler för artificiell intelligens

I LPTT ställs krav på både utrustning som används för uppkoppling till internet och audiovisuella medietjänster, datorer, plattor och smarta telefoner. Uppkoppling, utrustning och annan digital infrastruktur såsom e-legitimationer, digitala brevlådor och betaltjänster, utgör delar av en helhet för den enskilde, inte minst ur ett privatekonomiskt perspektiv.

Av SMFOI framgår att 11 procent av de svarande med funktionsnedsättning saknar en mobiltelefon i jämförelse med fyra procent i kontrollgruppen utan funktionsnedsättning. Och att 14 procent av de svarande med funktionsnedsättning saknar en dator i jämförelse med nio procent i kontrollgruppen.³¹ Enligt en annan studie framkommer att många personer med funktionsnedsättning saknar en smart telefon. Beroende på vilken grupp som studerats så är det mellan 10 och 30 procent som inte har en smart telefon. För personer utan funktionsnedsättning är motsvarande siffra 3–4 procent.³²

Enligt Statistiska centralbyrån (SCB) undersökning av levnadsförhållanden (ULF)³³ uppger 87,5 procent i åldern 16+ av respondenterna med funktionsnedsättning att de har tillgång till internet i bostaden, i jämförelse med 97,2 procent i övriga befolkningen.

Skillnaden ökar i ålderskategorin 65+. För personer med funktionsnedsättning uppger 76,8 procent att de har tillgång till internet i bostaden, i jämförelse med 92,2 för dem utan funktionsnedsättning.

Andelen som uppger att de inte har råd med internet i bostaden i ålderskategorin 25–65 är 2,2 procent för personer med funktionsnedsättning i jämförelse med 0,4 procent för den övriga befolkningen. Statistiken visar på könsskillnader mellan män och kvinnor med funktionsnedsättning i tillgången till internet i bostaden i ålderskategorin 65+. I denna ålderskategori uppger 71 procent av kvinnorna att de har tillgång till internet i bostaden till skillnad mot 85,3 procent bland männen.

Arbetslöshet, brist på sysselsättning och begränsningar i försörjningsstöd, skapar en negativ spiral där betalning av uppkoppling och utrustning blir en prioriteringsfråga i privatekonomin. Kostnaden för uppkoppling och tillgång till internet kan vara ett oöverstigligt hinder för den som inte har tillräcklig försörjning. Avsaknaden av uppkoppling och utrustning har en negativ påverkan på drabbades livssituation. Det leder sannolikt även till att anställningsbarheten minskar eftersom digital kompetens blir allt viktigare inom fler yrkesområden.

³¹ Speglingsrapport Användning av internet bland personer med och utan funktionsnedsättning – en jämförelse mellan SMFOI och andra undersökningar. Begripsam 2025

³² SMFOI Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel: smarta telefoner, datorer och surfplattor 2017–2021. Begripsam 2023. s 9

³³ [Undersökningarna av levnadsförhållanden \(ULF\) \(scb.se\)](https://www.scb.se/undersokningarna/levnadsforhallanden/ulf/)

Nyligen har försörjningsstödet setts över. I en aktuell statlig utredningens förslås att benämningen av kostnadsposten ”dagstidningar och telefoni” byts till ”internet och telefoni”. Detta förslag skulle kunna förbättra möjligheten att erbjuda uppkoppling till personer som är i behov av försörjningsstöd.³⁴

4.2.2 Assisterande teknik

Assisterande teknik inbegriper förskrivna hjälpmedel kompenserar för olika former av funktionsnedsättning, kognitiva såväl som fysiska.³⁵ Dessa bidrar till den enskildes egenmakt och därför också till livskvalitet.

Behov av assisterande teknik förutsätter att den enskilde har en övergripande kännedom om vilka möjligheter som finns i ordinarie konsumentutbud, kompetens om användning av tekniken och olika komplexa regelverk som dessutom tillämpas olika i landet.³⁶ Det är flera olika offentliga aktörer inom hjälpmedelsområdet som människor i behov av hjälpmedel kan behöva ha kontakt med. Listan över aktörer som ansvarar för eller påverkar hjälpmedelsförsörjningen är omfattande, som hör-, syn- och hjälpmedelscentraler, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Medicintekniska produktrådet och Läkemedelsverket.³⁷

4.2.2.1 Digitaliseringens möjligheter inom hjälpmedelsområdet

Perspektiven har tidigare dominerats av att utveckla separata särskilda lösningar för personer med funktionsnedsättning. Det synsättet har varit kostnadsdrivande och ineffektivt. Sättet att tänka kring assisterande teknik har förändrats med digitaliseringen. Utbudet av produkter har ökat liksom möjligheterna till individuellt anpassade digitala lösningar. Tekniska lösningar som tidigare varit begränsade till personer med funktionsnedsättningar blir i allt större utsträckning en del av det ordinarie utbudet. På ett sätt har behovet av hjälpmedel bitvis förskjutits från själva den tekniska produkten till stödet som behövs för att kunna använda tekniken. Det kan vara behov som tillgodoses för exempelvis för navigering, styrning och talsyntes.³⁸ Det kanske tydligaste exemplet på denna utvecklingen är dagens utformning och utbud av smarta telefoner.

Smarta telefoner kan vara en avgörande resurs kanske i synnerhet för personer med funktionsnedsättningar. Det är dock betydande skillnader mellan olika grupper

³⁴ [Stärkta drivkrafter och möjligheter för biståndsmottagare, Volym 1, SOU 2025:15](#), s. 715ff

³⁵ I Socialstyrelsens termbank definieras hjälpmedel för det dagliga livet som: Individuellt utprovad produkt som syftar till att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet genom att kompensera en funktionsnedsättning.

³⁶ Med varierande funktion. Myndigheten för vårdanalys.

³⁷ Att få det stöd man behöver. 25ff

³⁸ Att få det stöd man behöver.

tillgång till en smart telefon och kompetens att använda den. För personer med intellektuell funktionsnedsättning är det bara drygt 7 av 10 som har tillgång till smart telefon. Bland dem uppger endast 4 av 10 att de har tillräckliga kunskaper att använda den och när det gäller neurologiska eller muskulära funktionsnedsättningar har knappt 9 av 10 tillgång och 6 av 10 kompetens. Detta ska jämföras med kontrollgruppen där nästan alla har en smart telefon och drygt 7 av 10 uppger att de har kompetens.³⁹

Det finns således en outnyttjad potential i användning av smarta telefoner. I såväl Android som iOS är det idag möjligt att ställa in en rad funktioner i mobilen för ökad användbarhet och tillgänglighet.⁴⁰ Från att förstora text och inbyggda skärmläsare till röststyrning och text till tal. Användare upplever en signifikant skillnad i tillgänglighet med mobilen som hjälpmedel än tidigare förskrivna hjälpmedel.⁴¹ Det går exempelvis lättare att orientera sig med hjälp av GPS- och kartfunktioner i en mobil. En annan positiv konsekvens är att man upplever sig mer självständig i kollektivtrafiken då den nya tekniken gör det enklare att följa tidtabeller samt använda sig av reseplanering.

Produkter och tjänster som är tillgängliga och användbara bidrar således till digitaliseringens möjligheter. Men det finns också trösklar. Trots att mobiltelefoner blir allt mer tillgängliga och användbara så kan de fortfarande upplevas som komplicerade och överväldigande för vissa användare som saknar vana.⁴² PTS har tagit fram en webbaserad vägledning för att underlätta användning av tillgänglighetsfunktioner i mobilen.⁴³ Liknande vägledningar för användning av digitala tillgänglighetsfunktioner, har också tagits fram av Arbetsförmedlingen⁴⁴ och Samhall⁴⁵.

4.2.2.2 Behovet av koordinering och samsyn kring ny teknik

Sedan avvecklingen av Hjälpmedelsinstitutet brister den nationella samordningen inom nationella hjälpmedelsförsörjningen. Det finns betydande regionala skillnader i hur hjälpmedel och assisterande teknik tillhandahålls och följs upp.⁴⁶ Ett annat

³⁹ SMFOI; Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel: smarta telefoner, datorer och surfplattor 2017–2021. Begripsam 2023.

⁴⁰ Inställningsmöjligheter i mobilen för ökad tillgänglighet. PTS & ETU AB 2024.

⁴¹ Med varierande funktion. s. 54

⁴² Inställningsmöjligheter i mobilen för ökad tillgänglighet.

⁴³ [Tillgänglighetsfunktioner i mobilen, vägledning | PTS](#)

⁴⁴ [Tillgänglighet - Arbetsförmedlingen](#), från webbplatsen 2025-07-14

⁴⁵ [Ätta digitala verktyg för att öka inkluderingen | Samhall - Sveriges viktigaste företag](#), från webbplatsen 2025-07-14

⁴⁶ Med varierande funktion – Förskrivning av konsumentprodukter som hjälpmedel vid funktionsnedsättning. Myndigheten för vård- och omsorgsanalys. 2020

Att få det stöd man behöver - En rapport om hjälpmedel och delaktighet ur ett användarperspektiv. Myndigheten för delaktighet 2024.

problem kan vara brist på kunskap hos förskrivare av hjälpmedel som gör att hjälpmedlet inte kan användas. För även om användaren har tillgång till det hjälpmedel som den behöver, så kan bristen på information leda till att användaren inte kan använda hjälpmedlet som avsett.⁴⁷

Synskadades riksförbund framhåller att personer med synnedsättning navigerar i digitala miljöer på ett sätt som är väsensskilt annorlunda än för andra. Bristen på stöd i att få träna på sin enhet med hjälpmedel kan leda till att hjälpmedlet inte användas på mobiler eller datorer.⁴⁸ Omvänt skulle möjligheterna med digitaliseringen kunna bidra till ökat oberoende, självbestämmande och stärkt personlig integritet samt att skapa förutsättningar på arbetsmarknaden.⁴⁹ Avsaknaden av tillgång till assisterande teknik, inklusive kunskap att använda den, bidrar förutom exkludering till samhällsekonomiska förluster då alternativen både är kostnadsdrivande och mer resurskrävande, såsom fysisk service eller telefonhjälp.

Regionernas Syncentraler skulle behöva få ett tydligare uppdrag att utbilda användare i assisterande teknik till smarta mobiler, surfplattor och datorer, eftersom behovet inte tillgodoses. Läget riskerar att förvärras när regionerna behöver göra ekonomiska prioriteringar i besparingstider, något som kan komma att drabba redan marginaliserade grupper.

Användaren behöver stöd under hela förskrivningsprocessen (vid behovsbedömning, utprovning och anpassning av hjälpmedel) för att kunna använda tekniken.⁵⁰ Steget att ”instruera och träna” underskattas ofta av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal som är ansvarig för att bedöma behovet av hjälpmedel och genomföra förskrivningsprocessen (så kallade förskrivare). Det tycks även gälla uppföljning av funktion och nytta för användaren.⁵¹ Det är förskrivarens uppgift att ”instruera och träna” användaren hur hjälpmedlet ska användas. Det gäller också steget att följa upp och utvärdera om hjälpmedlet uppfyller användarens behov.

Det behöver finnas gemensamma kriterier för förskrivning av hjälpmedel som i det enskilda fallet bör kunna omfatta utrustning som smarta mobiler, datorer och surfplattor. Idag är tillgången ojämlik över landet, variationen mellan kommuner och regioner är stor då de gör olika bedömningar och har olika kriterier för hjälpmedel.

⁴⁷ Att få det stöd man behöver. s. 39ff

⁴⁸ Från PTS samråd med funktionshindersorganisationer 27 maj 2025.

⁴⁹ Telefonintervju med Henrik Götesson, intressepolitisk handläggare, Synskadades riksförbund 2025-06-03.

⁵⁰ Processen där hälso- och sjukvårdspersonal bedömer och beslutar om en person ska få ett hjälpmedel som en del av deras vård.

⁵¹ Att få det stöd man behöver. s. 39ff

PTS anser att ett skifte av fokus behöver komma till i synen på stöd för användning av hjälpmedel och assisterande teknik. Det behöver inte nödvändigtvis vara en förskrivning av ett särskilt hjälpmedel som är den enda lösningen för en individ att kompensera sin funktionsnedsättning. Det kan också vara att få stöd i att använda produkter i det ordinarie utbudet.

4.2.3 Kunskap, förmåga och tillit

Mycket tyder således på att vissa typer av hjälpmedel och inbyggda hjälpmedel i operativsystem, webbläsare eller inbäddade funktioner i digitala tjänster inte används i en omfattning som motsvarar behoven.⁵² Det behövs också olika typer av insatser för att höja den digitala kompetens hos dem som idag inte har ett jämlikt tillträde till digitala lösningar. Det finns också ett behov att inom ramen för dessa insatser belysa fördelarna med elektronisk identifiering och vad man kan göra för att skydda sig mot exempelvis bedrägerier.

Människor förväntas idag utföra digitala ärenden på egen hand, samtidigt som vi vet att det för många människor är en stor utmaning att använda digitala tjänster. Flera länsstyrelser påtalar att det framför allt är anhöriga, bekanta, bibliotekarier och vårdpersonal som tar det större ansvaret med att stödja andra med att göra digitala betalningar.⁵³ De som hjälper till kan sakna tillräcklig kunskap samt också sakna behörighet att utföra betaltjänster åt någon annan, konstaterar länsstyrelserna ifråga, vilket kan medföra negativa konsekvenser.⁵⁴

Det finns en utbredd oro för bedrägerier och att göra fel som kan dämpa viljan att använda digitala tjänster och därmed riskera att minska tilliten för dessa – en utveckling som kan påverka digitaliseringens samhällsvinster negativt. Förtroendet för digitala tjänster behöver fortsatt därför stärkas.⁵⁵ Mot denna bakgrund är det angeläget med att kompetenshöjande insatser beaktar aspekter på säkerhet och trygghet.

4.2.3.1 Digitaliseringen av vård och socialtjänst

Digitaliseringen inom vård och socialtjänst har mer kommit att handla om effektiviseringar av verksamheten än om hur digitaliseringen kan komma individen till nytta. PTS har nyligen rekommenderat att digitaliseringens möjligheter i större

⁵² Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel. s. 10

⁵³ Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel.

⁵⁴ Ibid. 27f.

⁵⁵ Att motverka tillvägagångssätt där elektroniska kommunikationstjänster används för att genomföra bedrägerier Slutredovisning regeringsuppdrag. PTS-ER 2024:31.

utsträckning än i dag behöver omfatta organiseringen av hjälpmedelsförsörjningen med ökat fokus på individernas behov och digitaliseringen av samhällstjänster.⁵⁶

Inom habilitering och rehabilitering utgör Aktiviteter i Dagliga Livet (ADL) en del av modellen för habilitering och rehabilitering. Det är aktiviteter som alla människor behöver göra dagligen, självständigt eller med hjälp av någon annan. Att äta och dricka, planera sin vardag, delta i samhällslivet är exempel på ADL.⁵⁷ PTS ser gärna att insatserna inom ADL moderniseras i ljuset av digital inkludering samt digitaliseringens möjligheter för ökat självbestämmande och förbättrade livsvillkor. Det kan exempelvis betyda att få stöd i att använda inbyggda hjälpmedel som finns i en smart telefon, datorn eller surfplattan eller att använda smart teknik i hemmet för att släcka lampor, använda hushållsmaskiner och lås. eller surfplatta.

Enligt Myndigheten för vård- och omsorgsanalys är det tveksamt om det ska vara hälso- och sjukvårdens ansvar att skapa förutsättningar för personer att använda sig av digitala tjänster och produkter.⁵⁸ Vårdens särskilda kompetens är inte att erbjuda stöd för användning av till exempel mobiler eller surfplattor. Ett påstående som vid en första anblick ter sig oproblematisk men sett i ljuset av den digitala omställningen så blir gränsen sannolikt svår att dra. I habiliterings- och rehabiliteringsinsatser behöver hälso- och sjukvården ta höjd för att digitaliseringen är en integrerad del av vardagen eller det som kallas ”aktivt och dagligt liv”, för personer med vårdinsatser. Det kan handla om få stöd i att kommunicera med personalen, att lära sig betala räkningar eller ta del av nyheter.

4.2.3.2 Digitaliseringen inom daglig verksamhet, anpassad skola och särskilda boenden

Personerna med intellektuell funktionsnedsättning, autism samt förvärvad hjärnskada är i mycket stor utsträckning beroende av individuell hjälp för att kunna använda internet. I en undersökning om internetanvändning uppger drygt hälften av målgruppen att de är beroende av regelbunden hjälp på nätet.⁵⁹ Inget tyder på att personerna får stödet från personalen i daglig verksamhet, anpassat boende eller den anpassade skolan. Här är en förklaring på vad de olika verksamheterna innebär:

- Anpassat boende kan vara en gruppbostad med personal dygnet runt. Det kan också vara en servicebostad; lägenheter där personal hjälper till vid behov.

⁵⁶ Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. PTS 2024 s. 78f

⁵⁷ [Vårdgivarwebb Västernorrland - Pusselbit 2 – Aktiviteter i det dagliga livet \(ADL\)](#)

⁵⁸ Med varierande funktion. s. 98

⁵⁹ SMFOI Specialrapport för grupperna i dagligverksamhet, anpassat boende och anpassad skola.

- Daglig verksamhet är en stödform inom LSS, lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade. Personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig kan erbjudas daglig verksamhet.
- Anpassad skola är en skolform för barn och unga som kan sakna förutsättningar att klara grundskolan.

Dessa verksamheter tycks vara organiserade efter hur samhället såg ut innan den digitala omställningen. I enskilda kommuner som Avesta gör riktlinjer gällande att personalen inte ska vara behjälpliga med ekonomiska transaktioner såsom att betala räkningar eller handla digitalt.⁶⁰ I samma studie konstateras avsaknad av stödjande insatser i verksamheterna för att stärka personernas förmåga att själva hantera ekonomiska transaktioner.

Riksförbundet FUB för fram att den anpassade skolan brister vad gäller att rusta elever med digital kompetens. FUB anser att insatser för digital inkludering också behöver sättas in i den anpassade skolan för att unga med intellektuell funktionsnedsättning ska kunna hantera det digitala vardagslivet.⁶¹

En förändring behöver komma till i dessa verksamheter vad gäller synen på digitala lösningar som något som ligger utanför deras verksamhetsområde. Alla människor även de som har omsorg eller går i anpassad skola bör ges möjlighet att ta del av digitaliseringens möjligheter, till exempel genom att kommunicera med vänner och anhöriga.

Samhällets digitala omställning har lämnat personer med intellektuell funktionsnedsättning bakom sig, är slutsatsen SMFOI drar. Ett konkret exempel är att det ännu saknas en fungerande lösning för att personer med intellektuell funktionsnedsättning ska kunna använda sig av god man för att göra ekonomiska transaktioner digitalt.⁶²

4.2.3.3 *Digitalt stöd för ökad inkludering*

En kartläggning av stödet för digital kompetens i Södermanlands län visar att insatserna i huvudsak riktas till målgruppen äldre.⁶³ Stödinsatser till äldre arrangeras oftast av ett lokalt föreningsliv som tillvaratar äldres intressen. Utöver IT-stöd på bibliotek är IT-café för äldre den vanligaste insatsen som har identifierats. I samma län genomför endast två kommuner insatser riktade till målgruppen nyanlända, i båda

⁶⁰ Ibid 14f.

⁶¹ Från PTS samråd med funktionshindersorganisationer 27 maj 2025.

⁶² Specialrapport för grupperna i dagligverksamhet, anpassat boende och anpassad skola. Begripsam. s. 13f

⁶³ Kartläggning av insatser för digital inkludering i Södermanlands län. Ramböll 2025

fallen består insatsen som en del av kommunens SFI-utbildning. Samma kartläggning visar att stödinsatser för personer med funktionsnedsättning i princip är obefintligt.⁶⁴ Det finns stödinsatser som delvis organiseras inom ramen för olika former av service- och medborgarkontor samt biblioteken. Kännedomen om dessa platser är dock låg, och variationen är stor vad gäller utbudet av digitalt stöd.⁶⁵

Ett förslag som PTS presenterar i kartläggning av insatser för digital inkludering, är tillgång till fysiska platser där det går att få hjälp.⁶⁶ Dels behöver kännedomen om befintliga arenor för digital inkludering öka bland de grupper som har mest nytta av dem. Och dels behöver befintliga insatser utvecklas, erfar PTS genom samma kartläggning. PTS har mot den bakgrunden föreslagit att regeringen bör tillsätta en utredning om hur olika fysiska platser för stöd kan skapas och användas för en ökad digital kompetens, användning och inkludering. Exempel på myndigheter som tillhandahåller fysiska platser är Statens servicecenter och Folkbiblioteken, men fler myndigheter och organisationer är berörda.⁶⁷

PTS samverkansplattform Digitalidag har som mål att främja digital inkludering i Sverige genom att inspirera alla människor att vilja och kunna delta i den digitala utvecklingen oavsett ålder, förmåga och erfarenhet. Ring Digitalidag är en telefonservice som svarar på grundläggande digitaliseringsfrågor och ger vägledning om var du praktiskt kan få hjälp på den ort som du bor på.

PTS har belyst möjligheten som finns i kommunernas gemensamma digitaliseringsarbete;⁶⁸ modellen heter Handslag för välfärdsutveckling genom digitalisering.⁶⁹ Intresseorganisationen Sveriges kommuner och regioner (SKR) har lett arbetet. Idag medverkar så gott som alla kommuner. Drivkraften är effektivisering av välfärdstjänster genom digitalisering såsom minskad administration. Men det hindrar inte att SKR:s plattform används för att koordinera lämpliga stödinsatser för att öka individers digital kompetens och förmåga. Där finns en stor potential.

4.3 Digital samhällsinfrastruktur

PTS har i regeringsuppdraget om digital inkludering beskrivit ett antal digitala nationella funktioner såsom e-legitimation och digital post.⁷⁰ Det är grundläggande

⁶⁴ Ibid. s. 5

⁶⁵ Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. PTS 2024

⁶⁶ Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. PTS 2024
Bilaga 1: PTS kartläggning av pågående insatser

⁶⁷ Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

⁶⁸ PTS-ER-2024:32

⁶⁹ Ibid. Bilaga 1: PTS kartläggning av pågående insatser

⁷⁰ Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Slutredovisning av regeringsuppdrag. PTS-ER-2024:32

att basal samhällsservice kan tillträdas, förstås och användas av dem de är avsedda för, vilket inbegriper personer med funktionsnedsättning.

Digital samhällsinfrastruktur accentuerar betydelsen av att digital tillgänglighet kompletteras med insatser som bidrar till egenmakt och självbestämmande. Det handlar om att individer med behov av stöd ska kunna och vilja använda dem dessa tjänster.

Ett av delmålen i Sveriges digitaliseringsstrategi uttrycker att digitala tjänster och system inom den offentliga förvaltningen ska vara användarvänliga och tillgängliga för användare.⁷¹ Regeringen påtalar att välfärden saknar ”på digitaliseringsområdet ett antal grundläggande förutsättningar som behöver finnas för att en effektiv och medborgarcentrerad välfärd ska kunna levereras”. Exempel som nämns är avsaknaden av en statlig e-legitimation, svårigheter att utbyta data, system som skapar ökad administration och arbetsbörda för personal, brist på tillgängliga och användarvänliga tjänster samt otillräcklig beställar- och användarkompetens.⁷²

4.3.1 Post och digital post

Ett av PTS ansvarsområden inom postsektorn är att se till att posten är tillgänglig och användbar, även för personer med funktionsnedsättning. Uppgiften säkerställs genom upphandling och förvaltning av de två inkluderande posttjänsterna, exempelvis särskild posttjänst i glesbygd och portofri befordran av blindskriftsförsändelser. Särskild posttjänst riktar sig till postmottagare som saknar förmåga att hämta sina postförsändelser själva. Antalet mottagare av särskild posttjänst i glesbygd har ökat något under de senaste åren. Ökningen beror sannolikt på att andelen äldre i befolkningen ökar, i kombination med de riktade informationsinsatser till målgruppen som genomfördes 2022–2023.⁷³

Tjänsten *Portofri befordran av blindskriftsförsändelser* indikerar att antalet blindskriftsförsändelser minskar. Perioden 2022 till 2024 minskade antalet med 22,4 procent. Minskningen beror främst på att motsvarande digitala tjänster utvecklas där talböcker och taltidningar erbjuds via biblioteken och Myndigheten för tillgängliga medier.⁷⁴ Det är angeläget att så många avsändare och mottagare som möjligt är anslutna till den digitala infrastrukturen när servicenivåerna för den fysiska posten anpassas till nya förutsättningar. För att anslutningen till digitala brevlådor ska öka kommer olika insatser behövas. Och för att en övergång till digitala brev ska kunna

⁷¹ Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030. Regeringskansliet 2025. s. 24

⁷² Ibid. s. 33

⁷³ Utvärdering av Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd. PTS-ER-2022:5

⁷⁴ PTS årsredovisning 2024.

ske behöver det finnas fungerande alternativ för ställföreträdare att få tillgång att läsa breven i sina huvudmäns digitala brevlådor.

4.3.2 Digital identitet

Kraven ökar på digital identifiering för samhällstjänster. Det blir allt svårare att klara sig i samhället utan e-legitimation. Det handlar om åtkomst till i princip all privat och offentlig service, e-handel samt för att kunna utföra bankärenden.

Invånare i Sverige saknar idag en svensk e-legitimation på tillitsnivån hög, vilket utestänger invånarna från vissa e-tjänster i EU. Dessutom är Sverige en av de få medlemsstater som helt saknar en statlig e-legitimation. Något som ytterligare understryker behovet av en statlig e-legitimation är att det för vissa grupper riskerar att marginaliseras för att det är svårt eller uteslutet att få tillgång till befintliga e-legitimationer.⁷⁵ Detta drabbar främst vissa äldre, personer med funktionsnedsättning och personer utan svenskt personnummer.

En undersökning indikerar att uppemot 60 procent saknar tillgång till BankID bland personer med intellektuell funktionsnedsättning som går i anpassad skola, bor i ett anpassat boende eller deltar i daglig verksamhet.⁷⁶ Samma andel, 60 procent, anger att de har en så kallad god man som stöd för att hantera digitala göromål i vardagen.

PTS har tillsynsansvar över den europeiska e-plånboken som är ett led i implementeringen av reviderade eIDAS. Målet med eIDAS-förordningen är att enskilda och företag i EU ska ha tillgång till en säker och tillförlitlig e-legitimation samt digital autentisering. Enligt artikel 15 i förordningen om elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden (eIDAS), ska tillhandahållandet av medel för elektronisk identifiering, betrodda tjänster och slutanvändarprodukter som används vid tillhandahållandet av dessa tjänster göras tillgängliga på ett klart och begripligt språk samt i enlighet med tillgänglighetskraven i Tillgänglighetsdirektivet⁷⁷. Syftet är att alla ska kunna gynnas av digital identitet, oavsett funktionsnedsättning eller ålder.

Tillgänglighetsdirektivet ställer krav på tillgänglighet för vissa typer av konsumentinriktade tjänster och produkter. För banktjänster och e-handelstjänster omfattar kraven bland annat funktioner som identifieringsmetoder, elektroniska

⁷⁵ SOU 2023:61 En säker och tillgänglig statlig e-legitimation. Delbetänkande av utredningen om säkra och tillgänglig digital identitet. s.286

⁷⁶ SMFOI, Specialrapport för grupperna i dagligverksamhet, anpassat boende och anpassad skola – Hur personer med olika funktionsnedsättning använder internet 2023. Begripsam i samarbete med Centrum för Klinisk

Forskning Region Dalarna, 2024. s. 32ff

⁷⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster

signaturer och säkerhetsfunktioner. Dessa funktioner behöver vara uppfattningsbara, hanterbara, begripliga och robusta, enligt de fyra grundprinciper som återfinns i standarden EN 301 549 (som bygger på riktlinjerna i Web Content Accessibility Guidelines, WCAG). Tillgänglighetsdirektivet har implementerats i svensk rätt genom lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (LPTT). Tillgänglighetskraven för identifieringsmetoder, elektroniska signaturer och säkerhetsfunktioner (avseende banktjänster och e-handelstjänster) återfinns i Post- och telestyrelsens föreskrifter (PTSFS 2024:6) om vissa tjänsters tillgänglighet (7–8 §§) som trädde ikraft den 28 juni 2025.

4.3.3 Digitalt företräderskap som komplement

Digitalt företräderskap möjliggör tillträde till samhällsviktiga digitala tjänster. Det kan på flera sätt vara avgörande för personer som saknar förmågan att själva hantera sina digitala åtaganden. Behovet av digitalt företräderskap kan exempelvis uppstå med anledning av sjukdom, viss funktionsnedsättning eller andra synnerliga skäl som gör att en person behöver någon som företräder dem för användning av digitala tjänster. Den som företräder någon ska ges möjlighet att genomföra företräderskapet digitalt.

Sedan 2024 finns en tjänst för privatpersoner som kallas Mina ombud och som tillhandahålls av Bolagsverket. Mina ombud gör det möjligt att utfärda fullmakter för företrädare. Andra företräderskap såsom framtidsfullmakter, god man, förvaltare eller målsman finns däremot inte att tillgå i Mina ombud.

PTS har föreslagit att regeringen ger Bolagsverket i uppdrag att utreda förutsättningarna för och lämna förslag på insatser som möjliggör digitala företräderskap för privatpersoner.⁷⁸ Ett nationellt ställföreträdarregister skulle skapa en mer enhetlig och effektiv hantering av företräderskap i digitala miljöer. En statlig utredning föreslår att en myndighet inrättas med ett övergripande ansvar för ställföreträderskap, samt att ett nationellt ställföreträdarregister ersätter dagens system med att varje kommuns överförmyndarnämnd ansvarar för registreringen av företräderskap för god man respektive förvaltare.⁷⁹ Tjänster för digitalt företräderskap behöver vara utformade för att kunna användas tillsammans med den som assisterar. Det är avgörande för tilliten till digitala tjänster i samhället.

Digitalt företräderskap behöver ses som ett komplement till (och inte en lösning för) digital inkludering; det primära målet behöver fortsatt vara att åstadkomma

⁷⁸ [Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster](#). Slutredovisning av regeringsuppdrag. PTS-ER-2024:32

⁷⁹ Gode män och förvaltare – en översyn (SOU 2021:36)

tillgängliga och digitala miljöer samt insatser som bidrar till att stärka den enskildes förmåga och självbestämmande.

4.3.4 Kontanter och betaltjänster

Möjligheten att betala är en grundläggande samhällsfunktion som behöver vara tillgänglig för alla. Betalområdet kännetecknas dock av både brister i tillgången till betaltjänster och brister i tillgänglighet för vissa grupper och individer. Ibland finns det legitima grunder för begränsningar utifrån gällande regelverk, t ex krav på kundkännedom i penningtvättsregelverket. Förekomsten av brister i flera parallella betalsystem och betalmiljöer förstärker dock flera gruppers problem att självständigt kunna hantera sina betalningar och sin ekonomi. I många fall är det samma grupper som får problem till följd av brister i flera alternativa lösningar och miljöer (digitala lösningar, betalterminaler, möjlighet till kontantbetalning och betalalternativ inom e-handel).

Möjligheten att vara kund i en svensk bank har stor betydelse för att överhuvudtaget få åtkomst till flera betallosningar (t ex bankkort, Swish, internetbank, brevledes girering, telefonbank). Samma sak gäller tillgång till e-legitimation. Utan tillgång till dessa lösningar – som omfattar både digitala och analoga betalalternativ – så återstår huvudsakligen betalning med kontanter, om man inte t ex har ett utländskt kort, ett betalkort från myndighet eller möjlighet att använda en onlinetjänst. Kontanter accepteras allt mindre på fysiska platser och inte alls vid e-handel. För den utan bank finns därtill endast ett 30-tal betaltjänstombud där det går att betala räkningar med kontanter, varav merparten ligger i södra Sverige. Det innebär att kontanter inte längre är ett heltäckande alternativ. Detta påverkar inte bara de som saknar bankkonto, utan även de som hindras att använda andra betaltjänster på grund av bristande tillgänglighet eller otillräcklig utbildning och stöd i användning av tjänsterna.

Betalterminaler där kunden anger sin PIN-kod på betalterminalens pekskärm istället för på ett separat fysiskt tangentbord, utestänger personer med synnedsättning, uppger Synskadades riksförbund.⁸⁰ I kombination med att tillgången till bankkontor minskat kraftigt de senaste åren och majoriteten av kontoren slutat hantera kontanter – förstärks marginaliseringen av personer med särskilda behov, inbegripet personer med synnedsättning. Vid betalningar online innebär kravet på stark kundautentisering att elektronisk identifiering ofta krävs. Det försvårar i många fall för personer som saknar e-legitimation även om kortbetalning med SMS-verifiering också förekommer som alternativ. I en studie framkommer att det är vanligt förekommande att personer med intellektuell funktionsnedsättning blir nekade ett digitalt BankID, vilket i

⁸⁰ Från PTS samråd med funktionshindersorganisationer 27 maj 2025.

förlängningen begränsar dem från att använda digitala banktjänster och handla via e-handel.⁸¹ SMFOI bekräftar problembilden. I undersökningens kontrollgrupp är det 94 procent som använder mobilt BankID. Detta ska jämföras med 79 procent hos blinda, 61 procent hos dem med intellektuell funktionsnedsättning och 80 procent hos dem som har svårt att läsa.⁸²

PTS och länsstyrelserna har tillsammans i uppdrag att främja tillgången till grundläggande betaltjänster. För att få en närmare bild av läget genomförde PTS under 2024 en studie av behovet av grundläggande betaltjänster. I studien framkom att problem med betaltjänster finns inom fyra huvudsakliga grupper: personer som saknar svensk ID-handling, saknar förmåga att använda digitala tjänster, har fått sitt betalkonto uppsagt samt föredrar att betala med kontanter.

Studien visar att den vanligaste orsaken till att personer inte kan använda befintliga betaltjänster är att de inte får tillgång till dem, främst på grund av att de saknar svensk ID-handling eller att de fått sitt konto uppsagt av banken. Den näst vanligaste orsaken är att personer, som har samband med bristande förmåga eller kompetens, inte kan använda de digitala tjänster som finns tillgängliga. Gruppen som inte vill använda tillgängliga digitala tjänster är diversifierad men förhållandevis liten i jämförelse med de andra grupperna. I detta fall handlar det bland annat om låg tilltro till digitala betaltjänster, rädsla för bedrägerier, värdesättande av personlig kontakt och behov av att inte lämna digitala spår.⁸³

I studien framkommer att det är en vid krets av personer som har problem. Det kan till exempel handla om gömda kvinnor som lever i skyddat boende, flyktingar, personer äldre än 75 år, gästforskare och personer med intellektuell funktionsnedsättning. Det som förenar dem är svårigheten att kunna genomföra betalningar i Sverige år 2024. Konsekvenserna är omfattande och kan exempelvis resultera i begränsad självständighet, stress och oro, begränsad tillgång till e-handel, ökad socioekonomisk utsatthet för redan utsatta personer och ökad administrativ börda för anhöriga, kommuner och offentliga aktörer som måste hjälpa till.⁸⁴

I studien framkommer att det kan behövas olika lösningar för olika grupper, exempelvis tillgång till betalkonto eller så kallad lågriskkonto för de utan bank och utbildningsinsatser för delar av gruppen som saknar förmåga att använda digitala tjänster medan andra

⁸¹ Kartläggning av behovet av grundläggande betaltjänster (Dnr 24–435). Ramböll för PTS nov. 2024, s. 16

⁸² SMFOI 2023, s. 44.

⁸³ Kartläggning av behovet av grundläggande betaltjänster (Dnr 24–435). Ramböll för PTS nov. 2024

⁸⁴ Ibid. bland annat s. 11 och 17

delar behöver mer stöd, t ex en upphandlad fysisk betaltjänst.⁸⁵ Studiens resultat bekräftas av länsstyrelsernas fleråriga rapportering om samma utveckling.⁸⁶

⁸⁵ Ibid. s. 12, 19 och 21

⁸⁶ Se bland annat Bevakning av grundläggande betaltjänster 2024 - Länsstyrelserna. Länsstyrelsen i Dalarnas län, 2024.

5. PTS förslag till mål inom digitaliseringsområdet

PTS förslag till mål och aktiviteter nedan går tillbaka på analys och slutsatser i kapitel 4. Förslagen anger en riktning för rörelsen mot digital inkludering. Under respektive delmål anges vilka delar i analysen som berörs av målet.

5.1 Förslag på övergripande mål inom digitaliseringsområdet för funktionshinderspolitiken

Privata och offentliga aktörer tar ansvar för tillgängliga och användbara digitala miljöer för alla. Individens digitala förmåga och självbestämmande stärks genom insatser för digital inkludering.

Förslaget mål beskriver vad som krävs för att de som riskerar att marginaliseras i den digitala omställningen gradvis ska inkluderas digitalt. Ett av delmålen i regeringens digitaliseringsstrategi sammanfaller med vårt övergripande mål ovan: ”Alla ska vara digitalt inkluderade, vilket innefattar att alla ska ha möjlighet att skaffa sig grundläggande digitala färdigheter.”⁸⁷

5.1.1 Utveckling av indikatorer

PTS har tillsammans med Digg fått i uppdrag att följa Sveriges digitaliseringsstrategi⁸⁸. PTS hade tidigare ett regeringsuppdrag om digital inkludering⁸⁹ där en del av förslagen hanteras i regeringens digitaliseringsstrategi. Det är viktigt att indikatorer för både digitaliseringspolitiken och funktionshinderspolitiken går hand i hand.

Ett mätetal som PTS föreslog är upplevelsen av att vara digitalt delaktig. I SMFOI 2023 uppgav cirka 55 procent av de svarande med funktionsnedsättning att de är digitalt delaktiga, ytterligare cirka 35 procent uppgav sig vara delvis digitalt delaktiga. Jämförande kontrollgrupp utan funktionsnedsättning uppgav cirka 70 procent att de

⁸⁷ Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030

⁸⁸ Sveriges digitaliseringsstrategi

⁸⁹ Digital inkludering – en modell för uppföljning och insatser. Återrapportering av regeringsuppdrag inom funktionshinderspolitiken 2023. PTS-ER-2024:7.

är digitalt delaktiga, ytterligare 25 procent uppger att de känner sig delvis digitalt delaktiga.

Andra möjligheter till uppföljning är webbmonitorering som här går ut på att automatiskt samla in stora mängder med anonymiserade data. Syftet är att på övergripande nivå följa politik och riktlinjer för tillgänglighet och att kunna jämföra grupper, branscher och områden med varandra.

En annan möjlig framtida indikator är andel av befolkningen som är registrerad för en digital brevlåda. Fördelen med en sådan indikator är att den faktiskt kan slås fast utan statistisk bearbetning.

PTS kommer att utveckla indikatorer baserat på hur den funktionshinderspolitiska handlingsplanen utvecklas och hur den kan samverka med regeringens digitaliseringsstrategi. De nedan föreslagna delmålen med kopplade aktiviteter och deras angivna uppföljning kommer vara en utgångspunkt.

5.1.2 Delmål för utformning av den digitala miljön

5.1.2.1 Mål 1: Bidra till ökad implementering tillämpning av angreppssättet universell utformning

Förslagen vilar på analysen i avsnitt 4.1.2 Principen om universell utformning.

Aktiviteter:

- Främja tillämpning av angreppssättet Universell utformning
- Främja standard EN 17161 och dess certifiering (genom forskningsinstitutet RISE, ackrediterat av Swedac) för tillgänglighet genom universell utformning.

Uppföljning:

- Antal registreringar av standard EN17161 på SIS webbplats.
- Antal certifikat för EN 17161

5.1.2.2 Mål 2: Bidra till ökad tillgänglighet och användbarhet i den digitala miljön

Förslagen vilar på analysen i följande delar i rapporten: 4.1.1 Tillgänglighet och standardisering som verktyg; 4.1.3 Att tillträda, förstå och använda digitala miljöer; 4.3 Digital samhällsinfrastruktur.

Aktiviteter:

- Utveckla vägledning inom strategiska områden för att främja en tillgänglig och användbar digital miljö med fokus på kognitionsområdet i de delar som faller utanför lagstiftning.

- Bevaka utvecklingen av nationella funktioner inom den digitala samhällsinfrastrukturen
- Genomföra webbmonitorering med stora mängder data. och kunskapsutveckling samt vägledning beroende av resultaten
- Fortsatt uppföljning av implementering, omfattar även tillsyn och marknadskontroll av relevant lagstiftning samt riktad information till aktörer.
- Främja relevanta standarder i upphandling och inköp för att belysa förmåga att leverera på tillgänglighet.
- Verka för ökad samverkan i kravställning vid offentlig upphandling inom digitaliseringsområdet och sprida vägledningsdokument från EU om upphandling inom det digitala området, liksom standarder om tillgänglighet.

Uppföljning:

- Data från MFD och Upphandlingsmyndigheten om ställda tillgänglighetskrav i upphandling;
- Data om tillgänglighet med mera från webbmonitoreringen;
- Bedömning av efterlevnad av lagstiftning genom resultat från tillsyn inom olika områden;
- Mått på spridning av vägledning från PTS webbplats.

5.1.2.3 Mål 3: Bidra till att förebygga och motverka skadliga AI system.

Tillämpningen av AI system behöver vara rättssäker och följa AI-förordningen i alla led. AI tränas ofta på historiska data som kan innehålla negativa stereotyper i form av fördomar om till exempel kön, etnicitet, ålder eller funktionsnedsättning; något som riskerar att cementera befintlig marginalisering. Ett sätt att förebygga skadliga AI system är att upprätta riktlinjer för transparens, ansvar och mänsklig prövning i samband med automatiserat beslutsfattande. Ett annat sätt är att testa AI system för bias samt genomföra konsekvensbedömningar med fokus på diskrimineringsrisker och tillgänglighet. Förslagen vilar på analysen i avsnitt 4.1.4 Ansvarsfull utveckling och tillämpning av AI.

Aktiviteter:

- Utveckla vägledning för ansvarsfull AI inom ramen för PTS generella uppdrag.
- Verka för att omnämningarna om tillgänglighet i AI förordningen får genomslag.

5.1.2.4 Mål 4: Ökad kompetens och dialog om angreppssättet universell utformning, användbarhet och tillgänglighet

Förslagen vilar på analysen i kapitel 4.1 Digitala miljöer.

Aktiviteter:

- PTS digitaliseringskonferens som samlar nyckelaktörer på bland annat temat tillgänglighet
- Etablera PTS aktörsforum med relevanta aktörer för tillgängliga och användbara digitala miljöer.
- Etablera ett användarråd för digital inkludering för helhetssyn på relationen mellan digitala miljöer och individuella behov.
- Utvecklad samverkan med forskarvärlden och studieförbunden.
- Verka för att angreppssättet universell utformning, användbarhet och tillgänglighet omfattas i relevanta utbildningar på universitet och högskola.

Uppföljning:

- Utvärdering av forum, råd och konferens.
- Kännedomsundersökning om digital tillgänglighet och användbarhet
- Kartläggning av relevanta utbildningar inom universitet och högskola

5.1.2.5 Mål 5: Bidra till fördjupad koordinering och samsyn bland myndigheter om digitaliseringens möjligheter med integrerade lösningar i ordinarie utbud.

Förslagen vilar på analysen i avsnitt 4.1.2.1 Från särskild lösning till ordinarie utbud.

Aktiviteter:

- Verka för dialog och kunskapsutbyte med relevanta myndigheter för utvecklad samsyn om digitaliseringens möjligheter i ordinarie utbud med utgångspunkt i regleringen på området.

Uppföljning:

- Utvärdering av dialog och gemensam kunskapsutveckling;
- Data om användning av särskilda lösningar.

5.1.3 Delmål för att stärka digitalt självbestämmande för personer som riskerar att digitalt marginaliseras

5.1.3.1 Mål 6: Verka för att det offentliga tar ansvar för att personer i särskilda boenden, daglig verksamhet och anpassad skola har internetuppkoppling samt erbjuds stöd i digital användning.

Förslagen vilar på följande delar i rapporten: 4.2.1 Uppkoppling och utrustning; 4.2.3 Kunskap förmåga och tillit; 4.2.3.2 Digitaliseringen inom daglig verksamhet, anpassad skola och särskilda boenden.

Aktiviteter

- Främja digital användning och inkludering i särskilda boenden, daglig verksamhet och anpassad skola genom att söka samverkan med berörda myndigheter.

Uppföljning:

- Verka för att mått utarbetas i samverkan med berörda myndigheter.

5.1.3.2 Mål 7: Ökad användning av inbyggda möjligheter i smarta mobiler, surfplattor och datorer framför särlösningar i förskrivna hjälpmedel

Förslagen vilar på följande delar i rapporten: 4.2.1 Uppkoppling och utrustning; 4.2.2 Assisterande teknik.

5.1.3.3 Aktivitet

- Verka för enhetlig förskrivning av digitala hjälpmedel genom att initiera samverkan med relevanta myndigheter;
- Öka kännedomen om PTS nya vägledning om inbyggda hjälpmedel i mobilen.
- Analysera behov av ytterligare vägledningar.

Uppföljning:

- Utvärdering av dialog med berörda myndigheter.
- Mått på spridning av vägledning från PTS webbplats.

5.1.3.4 Mål 8: Bidra till förbättrad möjlighet att stärka digital förmåga och digitala färdigheter

Förslagen vilar på analysen i 4.2.3 Kunskap, förmåga och tillit.

Aktivitet

- Främja utveckling av – och kännedom om – fysiska mötesplatser dit behövande kan vända sig för att stärka sin digitala förmåga.
- Verka för digital förmåga och digital inkludering genom folkbildningens aktörer, till exempel i syfte att öka färdigheter för elektronisk identifiering och digitala brevlådor eller minska sårbarheten vid användning av digitala lösningar. Det sker i dialog med Folkbildningsrådet.
- Verka för digital förmåga och digital inkludering genom folkbildning, till exempel i syfte att öka färdigheter för elektronisk identifiering och digitala brevlådor eller minska sårbarheten vid användning av digitala lösningar. Sker i samverkan med Folkbildningsrådet.
- Verka för habiliteringens och rehabiliteringens möjligheter att ge stöd för digital inkludering inom ramen för ett aktivt dagligt liv. Dialog är inledd med Socialstyrelsen.

Uppföljning:

- Utvärdering av dialog med Socialstyrelsen respektive samverkan med Folkbildningsrådet.
- Data om utvecklingen av fysiska platser för stöd till digital förmåga.
- Fortsatt dialog med utförare av insatser för digital kompetens.

5.1.3.5 Mål 9: Organisationer och verksamheter som genomför insatser för digital kompetens anammar ett tydligt tillgänglighetsperspektiv vad gäller lokaler, information och innehåll.

Förslagen vilar på analysen i avsnitt 4.2.3 Kunskap, förmåga och tillit.

Aktiviteter:

- PTS initierar dialog om behovet av tillgängliga lokaler, tillgänglig information och innehåll vid insatser för digital inkludering genom insatser för digital kompetens, med de organisationer och verksamheter som erbjuder desamma. En utgångspunkt är den kommande harmoniserade standarden till Tillgänglighetsdirektivet om supporttjänster, som omfattar ett helhetsperspektiv på tillgänglighet.
- PTS tar fram material, vägledning och inspirerande exempel.

Uppföljning:

- Utvärdering av dialog.
- Utvärdering av vägledning.

Källor

Att få det stöd man behöver – En rapport om hjälpmedel och delaktighet ur ett användarperspektiv. Myndigheten för delaktighet, 2024.

Att motverka tillvägagångssätt där elektroniska kommunikationstjänster används för att genomföra bedrägerier. Slutredovisning regeringsuppdrag. PTS-ER 2024:31.

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2024 - Länsstyrelserna. Länsstyrelsen i Dalarnas län, 2024.

Bryssel Equinet (2022). Dutch Childcare Allowance Scandal: the importance of Investigation Powers.

Convention on the Rights of Persons with Disabilities

Committee on the Rights of Persons with Disabilities. Concluding observations on the combined second and third periodic reports of Sweden. CRPD/C/SWE/CO/2-3. April 2024.

Digital inkludering – en modell för uppföljning och insatser. Återrapportering av regeringsuppdrag inom funktionshinderspolitiken 2023. PTS-ER-2024:7

[Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster](#). Slutredovisning av regeringsuppdrag. PTS-ER-2024:32

Inställningsmöjligheter i mobilen för ökad tillgänglighet. ETU AB 2024 på uppdrag av PTS.

Internetstiftelsen. *Svenskarna och internet 2023.

Kartläggning av behovet av grundläggande betaltjänster (Dnr 24–435). Ramböll för PTS nov. 2024.

Kartläggning av insatser för digital inkludering i Södermanlands län. Ramböll 2025

Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Med varierande funktion – Förskrivning av konsumentprodukter som hjälpmedel vid funktionsnedsättning. Myndigheten för vård- och omsorgsanalys. 2020

Människorättsmodell av funktionshinder såsom den förtydligas i General comment No. 6 (2018) on equality and non-discrimination

Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel: smarta telefoner, datorer och surfplattor 2017–2021. Begripsam 2023.

Proposal STF 708 Design of ICT products and services for people with cognitive disabilities

Ramböll 2025. *Kartläggning av insatser för digital inkludering i Södermanlands län.

Ramböll för PTS nov. 2024. Kartläggning av behovet av grundläggande betaltjänster (Dnr 24–435).

Remissvar Staten och betalningarna SOU 2023:16 PTS

Rivkraft, 2023. Myndigheten för delaktighet i samarbete med PTS och DIGG.

Rätten till betalkonto – redovisning av Finansinspektionens tillsyn. Finansinspektionen 2024.

[Undersökningarna av levnadsförhållanden \(ULF\)](#). Statistiska centralbyrån.

Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser. 2023. ETU AB

Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser. 2024. ETU AB. PTS-ER-2024:28

SOU 2023:61 En säker och tillgänglig statlig e-legitimation. Delbetänkande av utredningen om säker och tillgänglig digital identitet.

Svenskarna med funktionsnedsättning och internet (SMFOI) Specialrapport för grupperna i daglig verksamhet, anpassat boende och anpassad skola – Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet 2023. Begripsam i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning Region Dalarna och PTS 2024.

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

[Stärkta drivkrafter och möjligheter för biståndsmottagare, Volym 1, SOU 2025:15](#)

Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030. Regeringskansliet 2025

SMFOI 2023 (huvudrapporten). Begripsam i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning Region Dalarna och PTS, 2024.

Svenskarna och internet 2023. Internetstiftelsen

Utvärdering av Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd. PTS-ER-2022:5

[Vårdgivarwebb Västernorrland - Pusselbit 2 – Aktiviteter i det dagliga livet \(ADL\)](#) från Region Västernorrlands webbplats 2025-07-21

Årsredovisning 2024 Post- och telestyrelsen. PTS-ER-2024:33

Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2022–2024. Rapport DIGG 2025