

Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster

Slutredovisning av regeringsuppdrag (Fi2024/00172)

Rapportnummer

PTS-ER-2024:32

Diarienummer

24-1097

ISSN

1650-9862

Författare

Post- och telestyrelsen

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Förord

Den pågående digitala omställningen påverkar alla delar av samhället. Utvecklingen går snabbt och digitala tjänster och tillämpningar kommer fortsätta att avlösa varandra i en ständigt pågående förändring. Utvecklingen kommer att påverka individer på olika sätt och vid olika tidpunkter. Att vara digitalt inkluderad är inte ett statistiskt tillstånd. I takt med utvecklingen kommer vi alla att utmanas. Med nya digitala tjänster att lära oss och nya förutsättningar att anpassa oss till i olika livsskeden.

För att hantera samhällsomställningen i stort, och mer specifikt för att främja digital inkludering, krävs incitament, tillgång till resurser och kompetens, men även mod och en konstruktiv inställning hos många människor och organisationer på olika nivåer och inom olika sektorer. Framförallt krävs ett stort mått av samarbetsförmåga. Oavsett om insatserna sker på nationell, regional eller lokal nivå eller drivs i privat, offentlig eller civilsamhällets regi, behöver samhället förhålla sig till dessa aktiviteter på nya sätt.

Ledarskap är en förutsättning för att möjliggöra långsiktiga och ändamålsenliga förändringar. Ett sådant förändringsarbete stöds inte bara av tydliga mandat och samverkansstrukturer, utan även av mål, prioriteringar, handlingsplaner, mätning, analys och uppföljning.

PTS har goda förutsättningar att verka inom området digital inkludering, baserat på bland annat myndighetens befintliga uppdrag och insatser, såsom samverkansplattformen Digitalidag och arbetet inom funktionshinderområdet. Vi som myndighet står nu redo för att växla upp det viktiga arbetet och, tillsammans med andra, jobba för att främja utvecklingen av ett samhälle där alla vill, kan och får vara med i den digitala resan. Det uppdrag som vi nu slutredovisar är en viktig utgångspunkt. Det är nu det viktiga arbetet börjar.

Dan Sjöblom
Generaldirektör

Innehållsförteckning

Förord	3
1. Inledning	11
1.1 Uppdraget från regeringen	11
1.2 Genomförande av uppdraget	13
1.2.1 Metod	13
1.2.2 Avgränsningar	13
1.2.3 Översikt av rapportens innehåll	14
1.3 PTS delredovisning av uppdraget	14
1.3.1 Innehåll i PTS delredovisning	15
1.3.2 Förslagen i PTS delredovisning	15
1.3.3 Förslag på kunskapsstödjande myndigheter	15
1.3.4 Långsiktiga arbete med statistik och analys	15
1.3.5 Behov av nationella insatser	16
2. Förslag på insatser	17
2.1 En nationell samordning	18
2.2 Tillgång till fysiska mötesplatser där det går att få hjälp	21
2.3 Öka kunskapen om trygg och säker användning av internet	22
2.4 Stöd för tillgänglighet och användbarhet i offentliga upphandlingar	23
2.5 Möjlighet till digitalt företräderskap	24
2.6 Finansiellt stöd till civilsamhället för ökad digital kompetens	25
3. Hur PTS arbete kan utvecklas	26
3.1 Utgångspunkter för PTS arbete med digital inkludering	26
3.1.1 Förutsättningar för ökad digital inkludering	26
3.1.2 AI och digital kompetens – möjligheter och utmaningar för inkludering	26

3.1.3	<i>PTS modeller och verktyg för att arbeta med digital inkludering</i>	27
3.1.4	<i>Vägen framåt: Samordning och långsiktighet</i>	29
3.2	<i>Samordningsuppdrag till PTS</i>	29
3.3	<i>Centrala uppgifter i ett samordningsarbete</i>	30
3.4	<i>Vidareutveckla samverkansplattformen Digitalidag</i>	32
3.5	<i>Övriga områden där PTS kan bidra till ökad digital inkludering</i>	33
3.5.1	<i>Trygg och säker användning av internet</i>	33
3.5.2	<i>Kunskapshöjande insatser om tillgänglighet och användarbehov</i>	33
3.5.3	<i>Aktörsforum om tillgängliga och användbara digitala miljöer</i>	34
3.5.4	<i>Användarråd om tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer</i>	34
3.5.5	<i>Fortsatt stöd för samverkansnätverk som stödjer regionala koordinatörer</i>	34
4.	Strategiska områden	35
5.	Styrning, ledning och samverkan	37
5.1	<i>Åtgärdsområden – styrning, ledning och samverkan</i>	38
5.1.1	<i>Åtgärdsområde: Nationell strategisk styrning</i>	39
5.1.2	<i>Åtgärdsområde: Systematisk nationell samordning</i>	43
5.1.3	<i>Åtgärdsområde: Tydliga roller och utpekade ansvar</i>	45
5.1.4	<i>Åtgärdsområde: Kommunal och regional samverkan</i>	48
6.	Infrastruktur och digital utrustning	51
6.1	<i>Åtgärdsområden – infrastruktur och digital utrustning</i>	52
6.1.1	<i>Åtgärdsområde: Stimulera utbyggnad av bredbandsinfrastruktur</i>	53
6.1.2	<i>Åtgärdsområde: Tillgång till internetuppkoppling</i>	53
6.1.3	<i>Åtgärdsområde: Tillgång till assisterande teknik</i>	55
7.	Digitala miljöer	57
7.1	<i>Åtgärdsområden – digitala miljöer</i>	57
7.1.1	<i>Åtgärdsområde: Höja kompetensen om tillgänglighet och användbarhet</i>	58
7.1.2	<i>Åtgärdsområde: Tillgänglighet och användbarhet i upphandlingar</i>	60
7.1.3	<i>Åtgärdsområde: Samverkan kring tillgänglighet och användbarhet</i>	61

8.	Digitala nationella funktioner.....	63
8.1	Åtgärdsområden – digitala nationella funktioner.....	64
8.1.1	Åtgärdsområde: Tillgodose allas behov av en digital identitet.....	65
8.1.2	Åtgärdsområde: Skapa förutsättningar för ett digitalt företrädarskap.....	65
8.1.3	Åtgärdsområde: Tillgodose allas behov av digital post.....	66
8.1.4	Åtgärdsområde: Bredare anslutning till auktorisationssystem.....	66
9.	Kunskap, färdigheter och tillit.....	68
9.1	Åtgärdsområden – kunskap, färdigheter och tillit.....	69
9.1.1	Åtgärdsområde: Individens möjligheter till stöd.....	70
9.1.2	Åtgärdsområde: Kunskapsförmedling och erfarenhetsutbyte.....	74
10.	Indikatorer	81
10.1	Indikatorer och dess användning.....	81
10.2	Förslag på indikatorer.....	81
10.2.1	För beskrivning.....	82
10.2.2	För uppföljning.....	85
10.3	Hur statistiken kan utvecklas.....	90
11.	Förteckning över bilagor	93

Sammanfattning

Det svenska samhället behöver växla upp

PTS ser ett påtagligt behov av att det svenska samhället växlar upp i sitt ansvarstagande inom digital inkludering och tydligare främjar ett framväxande digitalt samhälle där alla kan och får vara med. Under arbetet med uppdraget har det framkommit att avsaknaden av en tydlig nationell samordning är en av de mer betydande utmaningarna för att skapa ett sammanhållet och effektivt arbete inom området.

Ett framtida arbete för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster är omfattande och behöver verka långsiktigt, men utvidgas stegvis. PTS föreslår därför att regeringen uppdrar åt myndigheten att:

Samordna och, i dialog med berörda offentliga och andra aktörer, främja, stödja och följa arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster.

Uppdraget till PTS bör inkludera att ta fram en årlig lägesbild med förslag till insatser som bidrar till en kontinuerlig utveckling av arbetet. Lägesbilden bör även omfatta en uppföljning av indikatorer för området. I PTS samverkansplattform Digitalidag har myndigheten redan idag ett viktigt verktyg för att genom ett brett samarbete med relevanta aktörer möta människor på platser där de känner sig trygga. Digitalidag är en språngbräda för att ge kraft till ett breddat engagemang i alla samhällssektorer. PTS ser potential i att utveckla samverkanplattformen som del i ett samverkansuppdrag.

Digital inkludering handlar om att alla i samhället ska ha möjlighet att ta del av de tjänster och funktioner som idag alltmer flyttar online. Från vardagliga uppgifter och kommunikation med myndigheter till deltagande i arbetsliv och utbildning. När en del av befolkningen står utanför det digitaliserade samhället, riskerar vi att skapa en ojämlikhet där vissa grupper lämnas utan tillgång till viktiga funktioner. Risken är stor att människor blir digitalt exkluderade.

Arbetet för digital inkludering präglas idag av stort engagemang, men är fragmenterat, ofta i form av kortvariga och tillfälliga projekt med många aktörer från olika delar av samhället involverade. De insatser som genomförs är, som ett resultat av det, ofta beroende av så kallade eldsjälarna, vilket gör insatsernas genomförande

personbundna och resurskänsliga. PTS konstaterar att andelen av befolkningen som inte använder internet förblivit oförändrad de senaste åren. Digitaliseringens fulla potential kan bara uppnås när alla individer, oavsett ålder, ekonomiska förutsättningar eller funktionsförmåga, kan delta och dra nytta av de fördelar den erbjuder. Det är här som vikten av en samlande nationell satsning blir tydlig, vi behöver ett arbete som är samordnat, långsiktigt och inkluderar så väl offentlig sektor som civilsamhället och näringslivet.

Samtidigt behöver vi vara medvetna om att ett digitalt utanförskap kan uttrycka sig på många sätt och förändra sig över tid. De insatser som ska leda till digital inkludering kan därför behöva anpassa sig till det. Vi måste följa arbetet kontinuerligt, utvärdera effekterna och justera insatserna där det behövs, för att hålla kursen mot ett mer inkluderande digitaliserat samhälle. Detta är kärnan i PTS förslag, som betonar vikten av en nationell samordning, anpassbarhet och allas inkludering.

För att hantera dessa utmaningar och skapa förutsättningar för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, överlämnar PTS till regeringen sex prioriterade förslag till insatser.

Förslag till insatser

1. Regeringen uppdrar åt PTS att samordna och, i dialog med berörda aktörer, främja, stödja och följa arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster.
2. Regeringen bör tillsätta en utredning om hur olika fysiska platser för stöd kan skapas och användas för en ökad digital kompetens, användning och inkludering.
3. PTS bör få ett utökat ansvar att informera allmänheten om trygghet och säker användning av internet.
4. Regeringen uppdrar åt Upphandlingsmyndigheten att utveckla stöd för tillgänglighet och användbarhet i offentliga upphandlingar.
5. Regeringen uppdrar åt Bolagsverket att utreda förutsättningarna för och lämna förslag på insatser som möjliggör digitala företräderskap för privatpersoner.
6. Regeringen uppdrar åt Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF) att ge finansiellt stöd till civilsamhällesorganisationer för att främja digital kompetens.

Strategiska områden och indikatorer för uppföljning

I PTS kartläggning har ett betydande antal pågående insatser och behov av åtgärder identifierats. Dessa presenteras i rapporten. Flera av dessa behov av åtgärder, där PTS till regeringen inte lämnar prioriterade förslag på insatser, kan över tid behöva hanteras för att långsiktigt skapa ett välfungerande främjande inom området.

En gruppering i strategiska områden är ett sätt att dels ge struktur åt de olika åtgärdsbehoven, dels möjliggöra att senare strukturerat kunna identifiera, prioritera och arbeta vidare med nya insatser. På en övergripande nivå möjliggör det även en effektiv framtida uppföljning av genomförda arbeten. PTS föreslår för regeringen ett begränsat antal indikatorer som syftar till att mäta och följa upp utvecklingen för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Indikatorerna är grupperade utifrån de strategiska områden som identifierats inom ramen för uppdraget.

PTS har identifierat fem strategiska områden för att stärka digital inkludering och användning av digitala tjänster:

- **Styrning, ledning och samverkan** – Utgår från behovet av att Sverige som helhet behöver växla upp det gemensamma arbetet med att öka den digitala inkluderingen och användningen av digitala tjänster, genom stärkt styrning, ledning och samverkan.
- **Infrastruktur och digital utrustning** – Utgår från behovet av fungerande infrastruktur som grundläggande för digital inkludering. Det handlar om att på lika villkor kunna ta digitaliseringen till alla delar av landet, till alla individer i samhället och till alla grupper av individer. Det handlar även om förutsättningarna att ha tillgång till digital utrustning. Detta omfattar både fysisk utrustning som datorer, surfplattor och mobiltelefoner som den kringutrustning som krävs för att använda dessa. Som indikatorer för området föreslår PTS bland annat tillgång till dator, surfplatta och smartphone samt bredbandsinfrastruktur.
- **Digitala miljöer** – Utgår från behovet av att det finns en tillgänglig och användbar digital miljö, där ett ändamålsenligt och tilltalande digitalt landskap skapar förutsättningar för människor, oavsett förmåga, att delta i det digitaliserade samhället. PTS har valt att definiera digital miljö som digitala platser riktade till människor där digitala funktioner kan utföras och där digital information kan inhämtas eller lämnas. Exempel på sådana miljöer är webbplatser, program och appar. Som indikatorer för området föreslår PTS bland annat ett tillgänglighetsindex för webbplatser och digitala tjänster.

- **Digitala nationella funktioner** – Utgår från behovet av att det finns ett antal specifika nationella funktioner som har särskilt stor betydelse för att alla ska kunna ta del av digitala tjänster och kunna vara jämlikt inkluderade i samhället. Det kan handla om nationella digitala funktioner som digital identitet, företrädarskap, digital brevlåda och digitala betalningslösningar. Som indikatorer för området föreslår PTS bland annat användningen av e-legitimation, digital post och digitala betalningslösningar som Swish.
- **Kunskap, färdigheter och tillit** – Utgår från att individen behöver ha grundläggande kunskaper om digitala verktyg och tjänster för att börja använda dem. Det handlar inte bara om att förstå hur man använder en digital tjänst, utan också om att få insikt i hur digitala lösningar kan förbättra och förenkla vardagliga uppgifter. Tillit är en annan kritisk faktor. Om individer saknar förtroende för digitala tjänster, finns en risk att de väljer att avstå från att använda dem. Som indikatorer för området föreslår PTS bland annat digital kompetens hos skolelever och vuxna, samt oro för digitala brott.

Utöver de indikatorer som föreslås här ovan, föreslår PTS även ett antal övergripande indikatorer, bland annat om andelen av befolkningen som aldrig använder eller är sällananvändare av internet samt om människors känsla av delaktighet i det digitaliserade samhället.

Om uppdraget

I den här rapporten slutredovisar PTS regeringsuppdraget *Föreslå insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade och använder digitala tjänster*. PTS delredovisade 1 mars 2024 uppdraget skriftligt genom promemorian *Insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade*.

1. Inledning

I dagens samhälle är tillgång till digitala resurser en nödvändighet för att delta i arbetslivet, i utbildningssystemet och för att kunna hantera vardagliga uppgifter, såsom att kommunicera med myndigheter eller hålla kontakt med nära och kära. Digital exkludering riskerar att skapa ett ojämlikt samhälle där vissa grupper inte ges möjlighet att använda viktiga samhällsfunktioner och tjänster.

Regeringen framhåller i uppdraget till Post- och telestyrelsen (PTS) bland annat att digitala tjänster ofta är mer effektiva än traditionella, eftersom de sparar tid och resurser. Därför är det viktigt att fler använder digitala tjänster, och att de som idag inte är användare, ges bättre möjligheter att vara det. Samtidigt måste digitaliseringsarbetet vara både inkluderande och värdeskapande för alla samhällsaktörer, där digitaliseringens mål inte är själva tekniken, utan dess bidrag till samhällsnyttan.

Flera aktörer har redan vidtagit åtgärder för att främja digital inkludering, bland annat PTS. Trots många pågående insatser har andelen av befolkningen som inte använder internet förblivit i stort sett oförändrad de senaste åren. Detta understryker behovet av att stärka arbetet för digital inkludering ytterligare.

1.1 Uppdraget från regeringen

Regeringen beslutade den 25 januari 2024 att ge PTS i uppdrag (Fi2024/00172) att föreslå insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade, det vill säga individer som använder digitala tjänster.

I uppdraget ingår att:

- Kartlägga pågående insatser på området digital inkludering och föreslå indikatorer för att följa upp effekter av insatser av detta slag.
- Redogöra för hur PTS arbete för digital inkludering kan utvecklas och genomföras långsiktigt.
- Bedöma och redovisa behovet av insatser för att öka andelen av befolkningen som är digital inkluderade.

- Lämna förslag för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade samt redovisa konsekvenser av förslagen, inklusive hur dessa förslag bör samordnas och finansieras.

Vid framtagande av förslag ska kostnadseffektivitet och samhällsekonomisk effektivitet eftersträvas.

Regeringen lyfter i regeringsuppdraget att det är angeläget att öka individens benägenhet att använda digitala tjänster, samt att de som för närvarande inte kan använda tjänsterna ges bättre förutsättningar att vara digitalt inkluderade. I bakgrunden till regeringsuppdraget lyfter regeringen sammanfattningsvis följande viktiga infallsvinklar:

- Samhället genomgår en digital transformation. Digitaliseringen är en del av en samhällsförändring som pågår och den påverkar allas vardag.
- Även om de flesta i Sverige använder digitala tjänster finns det grupper i samhället som riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap. Det finns därför behov av att stärka förutsättningarna för den digitala inkluderingen i Sverige.
- Statistik visar att framför allt de allra äldsta, personer som lever i hushåll med låga inkomster och personer med vissa funktionsnedsättningar inte använder internet i samma utsträckning som andra i samhället. Även nyanlända har motsvarande utmaningar, inte minst när det gäller användningen av offentliga digitala tjänster.
- Digitala tjänster är vanligen mer effektiva än andra tjänster, för både den enskilde och samhället, inte minst då de kan spara tid och pengar jämfört med andra alternativ.
- För både enskilda individer och samhället är det viktigt att så många som möjligt kan använda digitala tjänster och vara digitalt inkluderade.

Enligt regeringsuppdraget ska en delredovisning lämnas till Regeringskansliet senast den 1 mars 2024 och slutredovisning ske senast den 21 december 2024. PTS delredovisade uppdraget skriftligt genom promemorian *Insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade*¹. Innevarande rapport utgör PTS slutredovisning till Regeringskansliet.

¹ PTS, *Insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade* (2024), dnr 24–1097.

1.2 Genomförande av uppdraget

1.2.1 Metod

PTS har genomfört uppdraget genom att inledningsvis kartlägga pågående insatser inom området digital inkludering samt identifiera behov av åtgärder. Denna kartläggning ger ingen fullständig inventering, utan belyser olika typer av insatser som pågår. Informationen har samlats in från olika aktörer, befintliga rapporter och aktörers webbsidor. Kartläggningen redovisas i bilaga 1.

Kartläggningen har gett en grundstruktur för det fortsatta arbetet och lett till identifieringen av fem strategiska områden, se bilaga 1. Inom varje strategiskt område har analyser genomförts för att identifiera specifika åtgärdsområden med behov av åtgärder. Utifrån dessa åtgärdsområden har PTS valt ett begränsat antal förslag på insatser som myndigheten ser som viktiga för regeringen att prioritera. Insatsernas genomförbarhet och den nytta de förväntas ge på lång sikt, har varit kriterier för prioriteringen.

Kontakten med olika aktörer har varit central i arbetet och i kartläggningen har ett stort antal aktörer bidragit och delgivit sina synpunkter. I arbetet med kartläggningen har ett sjuttioal aktörer som bedömts relevanta för uppdraget intervjuats. Det inkluderar de aktörer som namnges i uppdraget, se bilaga 3. Ett antal aktörer har valt att inkomma med skriftliga synpunkter till myndigheten. Kartläggningen av pågående insatser i kommuner och regioner, samt deras behov av åtgärder för området, har på uppdrag av PTS genomförts av Arthur D. Little, se bilaga 5. Av de cirka 70 intervjuer som genomförts, utgör 26 intervjuer med företrädare för kommuner och 8 med företrädare för regioner.

Urvalet av kommuner och regioner gjordes baserat på behov och resurser, samt geografiskt område för att ta fram ett så representativt urval som möjligt. För att nå en så jämn spridning som möjligt skedde urvalet enligt följande kriterier: invånare 70+, utrikes födda, medelinkomst per hushåll, och kommungrupp enligt Sveriges Kommuner och Regioners (SKR:s) kommungruppsindelning från 2023.²

1.2.2 Avgränsningar

Alla delar av samhället och dess funktioner påverkas av den digitala utvecklingen. Därmed är arbetet med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster ett tvärsektorielt område som med nödvändighet behöver beakta en mångfald av infallsvinklar. Utan vissa avgränsningar i genomförandet, skulle innevarande uppdrag

² SKR, *Kommungruppsindelning 2023*, (2022).

vara ännu bredare och omfattande. PTS har därför behövt genomföra uppdraget med vissa avgränsningar.

Inhämtning av synpunkter från akademi och privat sektor har därför skett endast i begränsad utsträckning, kopplat till specifika områden, eller genom tidigare genomförda analyser. PTS har även gjort avgränsningar som exkluderar ett antal områden på grund av begränsningar i tid och resurser. Frågor kopplade till e-hälsa berörs endast översiktligt i denna rapport, trots att digital inkludering är av stor betydelse även inom detta område. Den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen (Ena) har behandlats ytligt, med fokus på endast vissa funktioner som ingår i Ena.

För att skapa en mer heltäckande analys, finns behov av att inspel från akademien inkluderas i ett framtida arbete, där ett forskningsperspektiv kan bidra till att belysa behovet av insatser. Även fördjupade analyser kopplade till e-hälsoområdet är viktiga, men dessa områden hanteras huvudsakligen av andra myndigheter.

1.2.3 Översikt av rapportens innehåll

Rapporten inleds i kapitel 1 med en beskrivning av bakgrunden till uppdraget och hur arbetet har genomförts, inklusive metod och avgränsningar. Kapitel 2 presenterar PTS förslag till regeringen för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

Kapitel 3 beskriver hur PTS arbete för digital inkludering kan utvecklas och genomföras långsiktighet och fördjupar förslag om en nationell samordning (förslag 1) som redovisas i kapitel 2. I kapitel 5–9 redogörs för de strategiska områden som är centrala för arbetet med digital inkludering, och som har identifierats under arbetet med uppdraget. Kapitlen följer en gemensam struktur: en kort beskrivning av det strategiska området och en analys av behoven av åtgärder, så kallade åtgärdsområden och behov. Behoven av åtgärder ligger till grund för de förslag till insatser som presenteras i kapitel 2.

Kapitel 10 fokuserar på indikatorer för att följa upp arbetet med digital inkludering. Bilagor innehåller en kartläggning av insatser på området digital inkludering som bedrivs i Sverige idag, kompletterande analyser, såsom en nyttoanalys av ökad digital inkludering samt källmaterial.

1.3 PTS delredovisning av uppdraget

I enlighet med regeringsuppdraget, lämnade PTS en delredovisning till Regeringskansliet den 1 mars 2024. I delredovisningen fokuserade myndigheten på den del i uppdraget som handlar om hur myndighetens arbete för digital inkludering

kan utvecklas och genomföras långsiktigt. Delredovisningen återrapporterades i form av en promemoria.

1.3.1 Innehåll i PTS delredovisning

I redovisningen framhåller myndigheten behovet av att det svenska samhället växlar upp i sitt ansvarstagande inom digital inkludering och tydligare främjar ett framväxande digitalt samhälle där alla kan och får vara med. Vidare betonar myndigheten det som nödvändigt att genomföra större satsningar, utifrån ett helhetsgrepp, för att lyckas uppnå verklig effekt inom digital inkludering. En exkludering från möjligheter att använda digitala tjänster och funktioner kan dock uttrycka sig på många sätt och förändra sig över tid. De insatser som ska leda till digital inkludering kan därför komma att behöva skifta så att de möter nya behov och förutsättningar.

1.3.2 Förslagen i PTS delredovisning

I promemorian föreslog PTS att regeringen uppdrar åt myndigheten att:

Samordna och, i dialog med berörda offentliga och andra aktörer, främja, stödja och följa arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster.

De förslag till uppdrag som PTS presenterade i delredovisningen grundade sig på analyser tidigare genomförda av PTS och andra myndigheter och aktörer. PTS har därför påpekat att förslagen, som återrapporterades i ett tidigt skede av arbetet med uppdraget, inte ska ses som fullständiga förslag till insatser på området. Justeringar och tillägg förväntas tillkomma efterhand som PTS fortsätter med att genomföra regeringsuppdraget. PTS framhöll dock att ett inledande uppdrag till PTS skulle kunna fokusera på att möjliggöra för myndigheten att under 2025 påbörja en uppbyggnad av en långsiktig verksamhet för området och att det inom ramen för ett sådant uppdrag ges möjlighet att inleda med vissa insatser om sådana skulle behövas.

1.3.3 Förslag på kunskapsstödjande myndigheter

För att möjliggöra ett aktivt samverkansarbete gör PTS i delredovisningen bedömningen att regeringen även bör utse ett antal kunskapsstödjande myndigheter som deltar i arbetet. Deras uppdrag skulle bland annat kunna vara att i en av PTS sammanhållen samverkansfunktion bidra med kunskaps- och prioriteringsstöd samt fungera som strategisk samverkanspartner.

1.3.4 Långsiktiga arbete med statistik och analys

PTS tydliggjorde vidare att PTS, som resultat av ovan uppdrag, kommer att ha behov av att stärka sitt långsiktiga arbete med statistik och analys. En fördjupad kunskap

om digital inkludering, användning och exkludering är nödvändig för att effektivt genomföra arbetet med att främja en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Ett sådant arbete bör även omfatta en fortlöpande analys av indikatorer. I det här sammanhanget är det viktigt att PTS samverkar med andra myndigheter och organisationer som arbetar med statistik för området.

1.3.5 Behov av nationella insatser

I delredovisningen resonerar PTS kring den mångfald av insatser som idag genomförs runt om i landet av staten, regioner, kommuner, näringslivet och civilsamhället. Mycket av detta arbete sker inom olika nätverk och program som har bildats för att bidra till att digital inkludering blir verklighet. Samtliga insatser är betydelsefulla för att främja ökad digital inkludering i Sverige. Det finns en styrka i det rådande engagemanget, som är brett fördelat över landet och sker över organisationsgränser.

Samtidigt kan insatsers möjligheter att ge effekt begränsas om arbetet inte stöds av ett nationellt målinriktat arbete med tydliga strukturer, som syftar till att främja en digital utveckling för Sverige som helhet. Ett utökat uppdrag till PTS för att stärka digital inkludering och användning skulle kunna bidra till en bättre kunskapsöverföring inom området och till att nationella prioriteringar ger stöd för en tydligare inriktning bland den mångfald av engagemang som finns.

2. Förslag på insatser

I detta kapitel lämnar PTS förslag till insatser. Berörda myndigheter har, där det varit relevant, lämnat synpunkter på förslagen. När förslagen valdes ut, utgick PTS från de åtgärdsområden och behov av åtgärder som identifierats i kapitel 5–9. Förslagen syftar till att ge regeringen ett underlag att arbeta vidare med. De förslag som här lyfts utgör en viktig start för ett fortsatt arbete framåt i en mer sammanhållen struktur.

PTS understryker vikten av att regeringen prioriterar de insatser som lägger grunden för ett samordnat, målinriktat och nationellt arbete med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

De ytterligare behov av åtgärder som presenteras i kapitel 5–9 i rapporten, men som inte föreslås som konkreta förslag till insatser i denna fas, är dock viktiga att över tid hantera för att långsiktigt skapa ett välfungerande främjande inom området. PTS ser möjlighet att återkomma till regeringen i dessa frågor som en del av det arbete som en fungerande samverkansfunktion kan genomföra framöver. Dessa behov av åtgärder från kapitel 5–9 finns också sammanställda i bilaga 7.

Följande sex förslag presenteras i detta kapitel:

1. En nationell samordning
2. Skapa tillgång till fysiska mötesplatser där det går att få hjälp
3. Öka kunskapen om trygg och säker användning av internet
4. Stöd för tillgänglighet och användbarhet i offentliga upphandlingar
5. Möjlighet till digitalt företräderskap
6. Finansiellt stöd till civilsamhället för ökad digital kompetens

2.1 En nationell samordning

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

Syftet med uppdraget: Syftet med uppdraget är att, i dialog med berörda offentliga aktörer, civilsamhälle och näringsliv, främja samverkan och samarbeten för att driva på en långsiktig och målinriktad utveckling inom digital inkludering och användning av digitala tjänster. Detta behöver göras med hänsyn till både utformningen av den digitala miljön och behovet av stöd till individer.

Uppdraget omfattar: För att möjliggöra ett aktivt samverkansarbete bedömer PTS att regeringen, kopplat till uppdraget, bör utse ett antal kunskapsstödjande myndigheter som deltar i arbetet, se avsnitt 9.1. Deras uppdrag bör bland annat vara att i en av PTS sammanhållen samverkansfunktion bidra med kunskaps- och prioriteringsstöd samt fungera som strategiska samverkanspartner.

Inom ramen för samverkansfunktionen bör PTS bygga på befintliga strukturer och använda, interagera och samverka med existerande nätverk och aktörer som arbetar med att främja delaktighet och jämlikhet vid användning av digitala tjänster. Vid behov bör PTS upprätta nätverk inom specifika åtgärdsområden. Syftet är att skapa samlande förhållningsätt i arbetet mot gemensamma mål och att främja samarbeten, men även utbyta kunskap och erfarenhet.

PTS ser bland annat samverkansplattformen Digitalidag som ett verktyg för att stärka samarbetet mellan offentlig sektor, näringsliv och civilsamhälle. Digitalidag är en etablerad plattform med förmåga att sammanföra aktörer till gemensamma initiativ. Genom att utgå ifrån befintliga strukturer finns potential att få ut mer av de resurser som redan idag läggs inom området.

Regeringen är en ytterst viktig part i det framtida arbetet med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster; det finns ett betydande behov av en långsiktig nationell styrning. Resultaten från insatser och förmågan till effektiv samverkan riskerar att begränsas om arbetet inte har stöd i ett på nationell nivå målinriktat och strategiskt arbete, med tydliga nationella strukturer. I uppdraget till PTS bör därför ingå att myndigheten redovisar till regeringen en årlig lägesbild. Förslag till regeringen om insatser som bidrar till en kontinuerlig utveckling av arbetet, bör vara en viktig del av en återkommande lägesbild. I lägesbilden bör även ingå att myndigheten redovisar

hur arbetet bedrivits samt resultatet av arbetet. Den bör därutöver omfatta en uppföljning av indikatorer för området.

PTS bör även, som del i samverkansuppdraget, få i uppdrag att utveckla tillgången till och användningen av jämförbar statistik för området i syfte att skapa de grundförutsättningar som behövs för att öka kunskapen om digital inkludering, delaktighet, användning och exkludering. Uppdraget med statistik bör utföras i samverkan med andra myndigheter som arbetar med statistik inom området.

PTS har en viktig roll som samordnande myndighet och bör arbeta med att identifiera och främja kunskapshöjande insatser för digital inkludering. Detta arbete behöver ske i nära samverkan med andra centrala aktörer, som också bidrar genom att genomföra insatser inom sina respektive områden. Genom att kombinera PTS övergripande samordning med de specifika insatser som andra aktörer gör kan det gemensamma arbetet stärkas och ge större genomslag.

Rekommenderade indikatorer: PTS föreslår vidare att regeringen i sin uppföljning av arbetet med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, använder sig av nedan redovisade indikatorer. Indikatorerna är uppdelade på övergripande nivå och strategiska områden. En utförlig beskrivning av indikatorerna, samt värden och källor, redovisas i kapitel 10. Indikatorerna bör även användas av PTS i den lägesbild som myndigheten årligen föreslås rapportera till regeringen.

Övergripande indikatorer:

- Aldrig eller sällananvändare av internet
- Känsla av delaktighet i det digitaliserade samhället

Indikatorer för området infrastruktur och utrustning:

- Tillgång till dator/surfplatta/smartphone
- Om hushållet har bredbandsstruktur i form av fiber i närheten (homes passed)/är uppkopplat via fiber (homes connected)/har ett abonnemang via fiber (homes activated)

Indikator för området digital miljö:

- Tillgänglighetsindex för webbplatser i olika sektorer

Indikatorer för området digitala nationella funktioner:

- Användning av e-legitimation
- Användning av Min Myndighetspost
- Användning av Kivra
- Om utbudet av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården motsvarar behovet

- Betalning av räkningar över internet
- Användning av Swish

Indikatorer för området kunskap, färdigheter och tillit:

- Digital kompetens hos elever i årskurs 8
- Grundläggande digitala färdigheter hos privatpersoner
- Oro för bedrägeri på internet

Förväntad effekt av uppdraget: Uppdraget ger förutsättningar att växla upp det svenska arbetet med att fler människor blir digitalt inkluderade och ökar sin användning av digitala tjänster. Med stöd i uppdraget skapas förutsättningar för ett nationellt ledarskap som bidrar med en fungerande samordning, ett stärkt ansvarstagande, en tydlig riktning och en ökad långsiktighet i arbetet.

Arbetet för digital inkludering präglas idag av stort engagemang, men är fragmenterat, ofta i form av kortvariga och tillfälliga projekt med många aktörer från olika delar av samhället involverade. Ofta saknas nationell samordning och gemensamma målsättningar även i de fall då det behövs. Oavsett om insatserna sker på nationell, regional eller lokal nivå eller drivs i privat, offentlig eller civilsamhällets regi, ger ett samordnande uppdrag till PTS, möjligheter att förhålla sig till dessa insatser på ett mer sammanhållet, målinriktat och effektivt sätt. Ett samordningsuppdrag, i symbios med Digitalidags verksamhet, öppnar upp för hävstångseffekter. Samverkansplattformen Digitalidag utgör redan ett viktigt verktyg i myndighetens långsiktiga ambition. Genom att engagera, aktivera, lyssna och nå ut, kan PTS främja och utveckla en samverkan mellan organisationer inom alla samhällssektorer. Plattformens redan tydligt etablerade plats i samhället skapar förutsättningar för en mångfald av insatser på området.

Förslag till finansiering: Som PTS konstaterar i delredovisningen av uppdraget bedöms genomförandet under 2025 att kunna finansieras genom omprioriteringar inom förvaltningsanslaget. Därefter är bedömningen att förvaltningsanslaget behöver tillföras medel för att kunna hantera uppdragets förvaltning efter det första årets uppstartsverksamhet. För år 2026 behöver anslaget tillföras 4,5 miljoner kronor och från och med 2027 behöver ytterligare 1,5 miljon kronor att tillföras (totalt 6 miljoner kronor från och med år 2027).

Bakomliggande behovsbeskrivning: Se kapitel 3, avsnitten 5.1.1 och 5.1.2 samt bilaga 1.

2.2 Tillgång till fysiska mötesplatser där det går att få hjälp

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

Syftet med utredningen: Utredningen bör leda till förslag om hur olika fysiska mötesplatser för stöd kan etableras och användas för att ge människor förutsättningar att öka sin digitala kompetens, använda digitala tjänster och ges förutsättningar att vara digitalt inkluderade. Utredningen syftar även till att tydliggöra berörda offentliga aktörers ansvar för att tillhandahålla stödinsatser, hur ansvaret ska fördelas mellan dessa aktörer och i vilken omfattning fysiska platser för stöd ska finnas tillgängliga.

Utredningen bör omfatta: Uppdraget innebär bland annat att kartlägga befintliga fysiska stödfunktioner där människor kan få hjälp med digitala frågor, samt beskriva dessa stödfunktioners uppdrag och omfattning. Vidare bör det ansvar som Statens servicecenter, Kungliga biblioteket, folkbiblioteken, kommuner och andra offentliga aktörer ska ha avseende tillgång till fysiska platser där människor kan få stöd, utredas. I det ingår att tydliggöra respektive parter specifika roll och det behov av samverkan som behöver etableras mellan dessa parter. Uppdraget bör även omfatta en översyn av biblioteksstrategin för att tydliggöra bibliotekens roll och att utreda eventuella behov av lagändringar. Utredningen bör även tydliggöra de gränser som offentliga stödfunktioner bör förhålla sig till i det stöd de ger människor, särskilt relaterat till individens integritet och hantering av känsliga uppgifter.

Berörda myndigheter och andra väsentliga aktörer: Statens servicecenter, Kungliga biblioteket (KB), Mediemyndigheten, Post- och telestyrelsen (PTS), Myndigheten för digital förvaltning (Digg), Myndigheten för delaktighet (MFD), Myndigheten för tillgängliga medier (MTM), Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Migrationsverket, Socialstyrelsen, SKR, Folkbiblioteken och civilsamhällesorganisationer.

Förväntad effekt av utredningen: Fysiska platser dit människor kan vända sig för att få ett direkt stöd i sin användning av digitala tjänster och funktioner, ger för många de förutsättningar som behövs för att vara digitalt aktiva. En fysisk plats skapar en trygg och tillgänglig miljö där människor kan ställa frågor, få vägledning och öva praktiskt och möjliggör för många människor att på sikt vara digitalt inkluderade.

Bakomliggande behovsbeskrivning: Se avsnitt 9.1.1.1 och 9.1.1.2.

2.3 Öka kunskapen om trygg och säker användning av internet

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

Syftet med uppdraget: Syftet är att stärka individers kunskaper om hur de ska agera och skydda sig när de använder internet.

Uppdraget omfattar: Uppdraget innebär att PTS ges ett utökat ansvar att ta fram och kommunicera information till privatpersoner om säkerhet vid användning av digitala tjänster, det vill säga informations- och cybersäkerhet. Detta innefattar praktiska råd om hur man som individ kan förebygga digital brottslighet. Informationsinsatserna bör nå allmänheten brett, genomföras kontinuerligt och riktas särskilt till grupper som ofta är mer utsatta för digital brottslighet, såsom äldre personer och personer med funktionsnedsättning, samt till nyanlända i Sverige. Arbetet bör koordineras med Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) arbete kopplat till kampanjen *Tänk säkert*.

Berörda myndigheter: Förutom PTS kan MSB och Polismyndigheten beröras.

Förväntad effekt av uppdraget: Människor som uppnår högre kunskaper om hur man uppträder säkert på internet, har lägre risk för att utsätts för digitala brott, exempelvis bedrägerier och dataintrång. Insatser ska leda till att människors tillit till och trygghet i att använda digitala tjänster och funktioner ökar och att färre därigenom utsätts för brottsliga handlingar. I förlängningen kan det leda till att fler personer upplever sig digitalt delaktiga och har möjlighet att ta del av digitaliseringens fördelar.

Förslag till finansiering: Finansieringen kan inledningsvis ske genom en omfördelning av resurser inom PTS befintliga budget. Fortsatt finansieringsbehov kan behöva omprövas beroende på uppdragets omfattning och inriktning.

Bakomliggande behovsbeskrivning: Se avsnitt 9.1.2.4.

2.4 Stöd för tillgänglighet och användbarhet i offentliga upphandlingar

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

Syftet med uppdraget: Syftet är att säkerställa att offentliga aktörer har tillgång till den kunskap och de verktyg de behöver för att kunna ställa krav på tillgänglighet och användbarhet i upphandlingar av digitala tjänster och funktioner.

Uppdraget omfattar: Uppdraget bör omfatta att ta fram riktlinjer och vägledning som stödjer offentliga aktörers möjlighet att ställa krav på tillgänglighet och användbarhet vid upphandling av digitala tjänster och funktioner. Ett sådant material har ett brett användningsområde och utgör ett stöd vid tillämpning av relevanta regelverk. Små och medelstora kommuner är, enligt PTS kartläggning, de med störst behov av stöd.

Samverkan: Uppdraget bör utföras i samverkan med PTS och Digg.

Förväntad effekt av uppdraget: Stöd och riktlinjer för tillgänglighet och användbarhet vid upphandling, leder till bättre anpassade offentliga tjänster och system, vilka därigenom bidrar till en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Det leder även till en ökad efterlevnad av Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service³ (DOS-lagen) vilket i sin tur minskar risken för juridiska påföljder och behovet av kostsamma efteranpassningar. Det ger även förutsättningar till att anställa personer med tillgänglighetsbehov då den digitala tillgängligheten på arbetsplatser främjas.

Förslag till finansiering: Då Upphandlingsmyndigheten idag saknar resurser för detta arbete, behöver uppdraget finansieras genom ökat anslag till Upphandlingsmyndigheten.

Bakomliggande behovsbeskrivning: Se avsnitt 7.1.2.

³ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20181937-om-tillganglighet-till-digital_sfs-2018-1937/

2.5 Möjlighet till digitalt företräderskap

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

Syftet med uppdraget: Syftet med uppdraget är att möjliggöra tillgången till digitala företräderskap för privatpersoner som själva har svårt att hantera digitala tjänster. Den som företräder någon ska ges möjlighet att genomföra företräderskapet digitalt.

Uppdraget omfattar: Uppdraget bör omfatta att utreda förutsättningarna för, och lämna förslag på insatser som möjliggör, digitala företräderskap för privatpersoner. Det omfattar att tydliggöra ansvar och omfattning, men även att identifiera förutsättningar och hinder, exempelvis kring säkerhet och integritet. Förutsättningarna för att etablera digitala företräderskap inom ramen för tjänsten Mina ombud bör undersökas. Även förutsättningar för att hantera bland annat framtidsfullmakter inom ramen för tjänsten Mina ombud bör utredas.

Uppdraget bör även omfatta att göra en bedömning av hur en god man, förvaltare eller annan utsedd företrädare kan agera i digitala ärenden för en person som inte själv har förmågan eller möjligheten att utföra digitala tjänster.

Berörda myndigheter: Bolagsverket, Digg samt andra relevanta myndigheter och kommuner. Arbetet berör även vissa civilsamhällsorganisationer, exempelvis sådana som representerar äldre och personer med funktionsnedsättningar.

Förväntad effekt av uppdraget: Företräderskap spelar en viktig roll för att möjliggöra digital inkludering för personer som av fysiska eller kognitiva orsaker saknar förmågan att själva digitalt hantera sina åtaganden. Det kan bero på sjukdom, funktionsnedsättning eller andra skäl som gör att en person behöver någon annan som företräder dem. Genom att införa ett system för digitalt företräderskap ges fler tillgång till de samhällsviktiga tjänster som erbjuds digitalt och det ger företrädaren möjlighet att utföra sitt företräderskap digitalt. Därutöver förväntas det leda till förbättrad säkerhet och minskad risk för bedrägerier. Ett brett och välfungerande digitalt företräderskap bidrar på sikt till att digitalisering av tjänster påverkar de individer som själva inte kan använda dessa tjänster mindre negativt.

Förslag till finansiering: Med anledning av uppdragets omfattning bör det följas av särskild finansiering. Eventuellt genom Ena – Sveriges digitala infrastruktur.

Bakomliggande behovsbeskrivning: Se avsnitt 8.1.2 samt bilaga 1.

2.6 Finansiellt stöd till civilsamhället för ökad digital kompetens

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

Syftet med uppdraget: Syftet med uppdraget är att stärka civilsamhällesorganisationers förmåga att, genom kompetenshöjande insatser, bidra till ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Stödet riktar sig till organisationer som, antingen direkt eller indirekt, kan bidra till att särskilt utsatta grupper, som är digitalt exkluderade eller riskerar digital exkludering, får möjlighet att förbättra sin digitala kompetens.

Uppdraget omfattar: MUCF bör få i uppdrag att fördela finansiella medel för att stödja civilsamhällesorganisationer i deras arbete med att stärka den digitala kompetensen hos grupper som är särskilt utsatta för digital exkludering. Det bör ske genom att civilsamhällesorganisationer ansöker om medel för att exempelvis producera utbildningsunderlag och genomföra utbildningar. Medel bör även kunna sökas för lokalkostnader och införskaffande av digital utrustning, i den mån som det behövs för att kunna genomföra utbildningsinsatserna.

Berörda myndigheter: Inom uppdraget bör MUCF samverka med PTS och andra berörda myndigheter, samt med lokala och regionala aktörer, för att säkerställa att stödet utformas och ges på ett effektivt sätt.

Förväntad effekt av uppdraget: Civilsamhällesorganisationerna har ofta högt förtroende hos, och arbetar nära, de människor som de verkar för. De förstärker möjligheten att nå ut till människor som är särskilt svåra att ge förutsättningar till att vara digitalt inkluderade. Civilsamhällesorganisationerna är därigenom väl lämpade att bygga och göra tillgänglig kunskap som är anpassad efter individernas specifika behov. De kan även bidra till att öka kunskapen om de behov av insatser som behövs för att stödja specifika grupper i deras möjlighet att vara digitalt inkluderade.

Förslag till finansiering: Uppdraget bör finansieras genom att MUCF ges ett ökat anslag i befintlig statsbidragsram för åtgärder för att öka digital kompetens hos civilsamhället.

Bakomliggande behovsbeskrivning: Se avsnitt 9.1.2.1.

3. Hur PTS arbete kan utvecklas

3.1 Utgångspunkter för PTS arbete med digital inkludering

Att tydliggöra hur PTS arbete med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster ska kunna utvecklas och genomföras långsiktigt, utgör en väsentlig del i regeringsuppdraget. För att kunna verka inom området behöver myndigheten bryta ner och strukturera idén om *ökad digital inkludering*, men även idén om *ökad användning av digitala tjänster*, i mer praktiska och för myndigheten operativa funktioner. Ett sådant förhållningssätt understödjer myndighetens förmåga att organisera ett möjligt uppdrag om att samordna och, i dialog med berörda offentliga och andra aktörer, främja, stödja och följa arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster.

3.1.1 Förutsättningar för ökad digital inkludering

Ett arbete med att öka digital inkludering och användningen av digitala tjänster omfattar betydligt fler och bredare uppgifter än det gör i det arbete som myndigheten i dag utför dels inom ramen för sitt sektorsansvar inom funktionshinderspolitiken, dels utifrån det främjandeuppdrag som myndigheten har enligt sin instruktion.⁴ De generella förväntningarna på en ökad digital närvaro i befolkningen, det vill säga att fler förväntas använda digitala tjänster i högre grad än i dag, har även andra utgångspunkter än principen om människors rätt till att vara inkluderade i samhället. Andra aspekter är säkerhet och robusthet som behöver hanteras parallellt med tillgänglighets- och användningsfrågor.

3.1.2 AI och digital kompetens – möjligheter och utmaningar för inkludering

Varsamt genomförd är digitaliseringen ett kraftfullt verktyg för såväl offentlig förvaltning som privata aktörer att möta samhällsutmaningar, öka sin produktivitet och effektivisera sina verksamheter. Samtidigt måste digitaliseringen ta hänsyn till klimat-, närings- och tillväxtpolitiska perspektiv. En annan viktig aspekt i detta sammanhang är den samhällspåverkan som artificiell intelligens (AI) innebär. AI-kommissionens nyligen publicerade rapport *AI-kommissionens Färdplan för Sverige*⁵

⁴ Enligt 11 § förordningen (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen ska PTS verka för att företag och andra enskilda har förtroende för samt förmåga och möjlighet att använda it och elektroniska kommunikationstjänster.

⁵ AI-kommissionen, *AI-kommissionens Färdplan för Sverige* (2024).

understryker vikten av en hög lägsta nivå av AI-kompetens i samhället. Med en befolkning med god digital kompetens och ett i grunden positivt förhållningsätt till digitala tjänster, skapas förutsättningar att ligga i framkant avseende produktutveckling och nationell marknadsnärvaro, vilket i sin tur bidrar till att bygga upp de marknadsfördelar som svenskt näringsliv behöver i ett internationellt hänseende. Sammantaget bidrar en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster till den ekonomiska tillväxt som nationen är beroende av för att upprätta, eller till och med höja, landets välfärd.

Likafullt är de utgångspunkter som PTS har i arbetet med funktionshinderfrågorna centrala även för det omfattigare arbetet med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Den inriktning som regeringen har i sin funktionshinderspolitik blir därför signifikant även när PTS ska tydliggöra hur myndighetens arbete med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster ska kunna utvecklas och genomföras långsiktigt. Regeringens funktionshinderspolitik utgår från Sveriges internationella åtaganden om mänskliga rättigheter. Här bör lyftas fram FN:s *Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning*.⁶

3.1.3 PTS modeller och verktyg för att arbeta med digital inkludering

I PTS rapport *Digital inkludering – en modell för uppföljning och insatser*,⁷ presenterar PTS en modell, för uppföljning av regeringens mål, se bilaga 2. Modellen utgör den teoretiska grunden för kommande insatser och uppföljningar av funktionshinderspolitiken inom digitaliseringsområdet.

I återrapporteringen av detta uppdrag omsätter myndigheten PTS föreslagna modell för uppföljning i en struktur som möjliggör för myndigheten att konkretisera det långsiktiga arbetet med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

I Figur 1 här nedan visualiserar myndigheten, i form av en trappa, ett antal förutsättningar som är väsentliga för individens möjlighet att vara digitalt inkluderad. Figurens trappsteg representerar även områden som PTS redan i dag i olika grad arbetar med för att främja människors möjligheter till digital närvaro. På det sättet kan trappan utgöra en modell för hur myndigheten i förlängningen ska kunna strukturera och konkretisera det långsiktiga arbetet med ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster i en mer operativ form. Samtidigt ger modellen möjlighet för PTS att rama in, tydliggöra sammanhanget för, och därmed lyfta fram de behov av ytterligare insatser myndigheten ser i ett framtida främjandearbete inom området.

⁶ FN:s Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, antagen av FN:s generalförsamling 13 december 2006.

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



Figur 1: Förutsättningar som är väsentliga för individens möjlighet att vara digitalt inkluderad

Figur 1 knyter funktionellt an till den av PTS föreslagna modellen för uppföljning av funktionshinderspolitiken inom digitaliseringsområdet, se Bilaga 2. Samtliga steg i figurens trappa representerar förutsättningar, som när vi arbetar med dessa antingen förebygger en digital exkludering som uppstår i individens möte med en hindrande miljö (funktionshinder) eller kompenserar för en digital exkludering som uppstår som ett resultat av en individs nedsättning i funktionsförmåga (funktionsnedsättning).

Samtliga av stegens rubricerade förutsättningar är väsentliga för individens möjlighet att vara digitalt inkluderad, men stegen understödjer även möjligheten att synliggöra de insatsbehov som behövs så att FN:s princip om *användarens tillgång* ska kunna mötas. Samma förutsättningar är väsentliga även för att öka användningen av digitala tjänster och för att därigenom möta förväntningarna även från samhällsintressen om ett digitaliserat samhälle och de närings- och tillväxtpolitiska intressena. Att arbeta med de ovan presenterade förutsättningarna utifrån å ena sida förväntningarna om att individen ska vara digital på en grundläggande nivå och å andra sidan att individen ska ha en hög digital närvaro, skiljer sig dock i delar åt.

I sammanhanget ska vi ha med oss att en individ som saknar eller förlorar någon av förutsättningarna som finns representerade i trappans steg, riskerar att inte kunna vara digitalt inkluderad. Arbeten med de olika förutsättningarna, behöver därför hanteras parallellt med varandra och i en hög grad av samordning.

I bilaga 2 fördjupar PTS sina utgångspunkter för myndighetens arbete med digital inkludering och användning av digitala tjänster.

3.1.4 Vägen framåt: Samordning och långsiktighet

I följande avsnitt redovisar PTS hur myndighetens arbete för digital inkludering kan utvecklas och genomföras långsiktigt. Betoningen ligger framförallt på förslaget om ett samordningsuppdrag till PTS och på att vidareutveckla och i högre grad integrera PTS samverkansplattform Digitalidag i arbetet. Vi resonerar särskilt kring vad en nationell samordning för området bör arbeta med, bland annat så att den beaktar de olika intressen som finns i samhället. I avsnitt 3.5 redovisar PTS kortfattat ett antal uppgifter där insatser från myndighetens sida ytterligare kan bidra till en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster (utförligare beskrivningar återfinns i efterföljande kapitel i rapporten).

3.2 Samordningsuppdrag till PTS

PTS ser ett påtagligt behov av att det svenska samhället växlar upp i sitt ansvarstagande inom digital inkludering och tydligare främjar ett framväxande digitalt samhälle där alla kan och får vara med. Det kommer att vara nödvändigt att genomföra större satsningar, utifrån ett helhetsgrepp, för att lyckas uppnå verklig effekt inom digital inkludering.

I delredovisningen av detta uppdrag föreslog PTS, att som utgångsläge för ett målinriktat och samordnat nationellt arbete för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, regeringen uppdrar åt PTS att:

Samordna och, i dialog med berörda offentliga och andra aktörer, främja, stödja och följa arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster.

Arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster behöver verka långsiktigt, men utvidgas stegvis. Uppdrag till PTS, bör därför möjliggöra för myndigheten att under 2025 påbörja en uppbyggnad av verksamheten och även genomföra vissa insatser där så är möjligt. Det möjliggör även för PTS att vidareutveckla och i högre grad integrera samverkansplattformen Digitalidag i det bredare samordningsuppdraget, se avsnitt 3.4.

Betydelsen av det som PTS föreslog i delredovisningen, har ytterligare blivit betonat i samband med de många dialoger som myndigheten haft med berörda aktörer. PTS konstaterar att många myndigheter och andra aktörer spelar viktiga roller och bidrar till ökad digital inkludering, men att dessa arbeten skulle vinna i betydelse om det sker inom ramen för en ökad samverkan och med en gemensam syn på mål och prioriteringar.

Regeringen är en ytterst viktig aktör i det framtida arbetet med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster; det finns ett betydande behov av

nationell styrning över tid. I uppdraget till PTS bör det därför ingå att myndigheten redovisar en årlig lägesbild till regeringen. Förslag till regeringen om insatser som bidrar till en kontinuerlig utveckling av arbetet, bör vara en vital funktion i en återkommande lägesbild.

För att möjliggöra ett aktivt samverkansarbete bedömer PTS att regeringen, kopplat till uppdraget, bör utse ett antal kunskapsstödande myndigheter som deltar i arbetet. Deras uppdrag bör bland annat vara att i en av PTS sammanhållen samverkansfunktion bidra med kunskaps- och prioriteringsstöd samt fungera som strategiska samverkanspartner. Bland de myndigheter som initialt kan vara aktuella som kunskapsstödande myndigheter finns:

- Digg
- Mediemyndigheten (inklusive nätverket MIK-Sverige)
- MFD
- MTM
- MUCF
- Statens servicecenter
- Statistiska centralbyrån (SCB)
- Upphandlingsmyndigheten

Även aktörer som inte är myndigheter bör delta i en samverkan. Bland de som initialt kan delta i arbetet finns SKR och eSamverkansprogrammet (eSam).

3.3 Centrala uppgifter i ett samordningsarbete

Centrala uppgifter för PTS som myndighet med ett ansvar för ett nationellt samordningsarbete omfattar:

- **Upprätta och upprätthålla organisatoriska strukturer för att samla relevanta aktörer för samverkan och samarbete** – PTS ska, i dialog med berörda offentliga aktörer, civilsamhälle och näringsliv, initiera, samordna och främja samverkan och samarbeten, för att därigenom driva på en långsiktig utveckling inom digital inkludering och användning av digitala tjänster. Genom att sammanföra samhällsbärande aktörer från olika sektorer, möjliggörs nya vägar in till samverkan och samarbeten, vilka kan bidra till ökad digital inkludering och användning. Det förstärker även möjligheterna till att insatser kan genomföras mer samordnat och målinriktat. PTS bör även ha en överblick över, samt interagera och samverka med, existerande nätverk som arbetar med att främja digital inkludering och användning av digitala tjänster. Vid behov bör PTS upprätta nya nätverk inom specifika åtgärdsområden. Syftet är att skapa gemensamma förhållningsätt i

arbetet mot gemensamma mål, men även utbyta kunskap och erfarenhet (se mer om det här nedan).

PTS behöver inom ramen för samverkansstrukturen arbeta aktivt för att etablera och upprätthålla kontinuitet och bygga engagemang i det nationella arbetet med digital inkludering. Det handlar om att skapa en bredare förståelse och delaktighet i det digitala inkluderingsarbetet. Långsiktiga planer behöver utvecklas och implementeras, vilket bidrar till stabilitet och hållbar utveckling inom området. PTS ser också ett behov att följa arbeten som pågår inom Europeiska unionen.

- **Till regeringen ta fram lägesbilder och genomföra uppföljningar av indikatorer och mål** – För att regeringen och andra berörda aktörer på området, ska få bättre förståelse för det aktuella läget och kunna följa utvecklingen inom området, bör PTS, inom ramen för samverkansuppdraget, regelbundet ta fram lägesbilder och genomföra uppföljningar av indikatorer och mål. I lägesbilden bör PTS återkoppla till regeringen om hur arbetet bedrivs, resultatet av arbetet och vid behov lämna förslag till åtgärder för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.
- **Prioritera insatser och ta fram mål** – Inom ramen för samverkansfunktionen, i samverkan med berörda aktörer och med bas i lägesbilder, bör PTS identifiera, prioritera och sätta upp mål för de insatser som bedöms ha störst betydelse för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.
- **Bygga och sprida kunskap** – Det finns ett betydande behov av att bygga kunskap och förståelse. Inom ramen för samverkansfunktionen bör PTS initiera och genomföra analyser som ger ökad kunskap om vilka faktorer som förklarar digital inkludering och exkludering samt användning av digitala tjänster, men även känslan av delaktighet i det digitaliserade samhället. Det handlar även om att förstå konsekvenser och att tydliggöra de samhällsekonomiska vinster och kostnader som inkludering respektive exkludering orsakar.

Parallellt är det viktigt att identifiera såväl befintlig statistik som de luckor som finns i statistiken i syfte att ge de grundförutsättningar som behövs för att öka kunskapen om digital inkludering, exkludering och användning. Sådana arbeten kan ske genom att PTS tillsammans med andra aktörer producerar fördjupningsrapporter av olika slag.
- **Arbeta aktivt med kommunikation som verktyg** – Effektivt använd kommunikation är avgörande för att nå ut brett med kunskap och skapa medvetenhet om digital inkludering. PTS bör därför upprätta kommunikationsplaner och arbeta aktivt med kommunikation som verktyg, bland annat genom forum, seminarier, utbildningar och utbildningsmaterial,

för att därigenom nå både allmänheten och relevanta aktörer och för att upprätthålla en dialog med dessa.

3.4 Vidareutveckla samverkansplattformen Digitalidag

Arbetet med en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster är inte ett avskilt ansvar för organisationer inom den offentliga sektorn.

PTS samverkansplattform Digitalidag utgår från tre centrala delar, lyssna, samtal och samarbete. I denna plattform har myndigheten redan idag ett verktyg att genom bred samverkan verka för ökad digital inkludering. Digitalidag har en stor räckvidd och goda förutsättningar att initiera och upprätthålla en mångfald av insatser. Här finns möjlighet att finna nya vägar och att genom samarbete och frivilligt deltagande bidra till att nå ut till relevanta målgrupper. Plattformen skapar goda förutsättningar att nå ut till människor på platser där de känner sig trygga och genom aktörer som är relevanta för målgruppen. Samverkansplattformen är även ett verktyg för att synliggöra de insatser som dagligen görs runt om i landet.⁸

Digitalidag möjliggör aktivt lyssnande och insamling av information om aktuella behov, vilket kan komplettera tidigare föreslagna indikatorer i uppföljningsarbetet och säkerställa att insatser genomförs vid rätt tidpunkt. Som stöd för Digitalidag har PTS inrättat ett särskilt råd där organisationer företräds på högsta ledningsnivå, med representation från offentlig och privat sektor, akademin och arbetsmarknadens parter. Detta råd bör användas ännu mer i framtida samordningsuppdrag.

Digitalidag har idag fokus på det strategiska området *kunskap, färdigheter och tillit*, se kapitel 9, och detta arbete bör fördjupas och breddas genom ökad dialog och kunskapspridning mellan aktörer och medborgare. Plattformen har potential att bidra till att tydliggöra riktning och ansvar i arbetet med människors kunskap, färdigheter och tillit. Plattformen har också potential att bidra till andra strategiska områden, såsom *infrastruktur och digital utrustning, digitala miljöer och digitala nationella funktioner*, se kapitel 6, 7 och 8.

Trots styrkor som brett engagemang och gränsöverskridande samarbete riskerar resultaten att bli mindre effektiva utan ett nationellt övergripande och strategiskt ramverk. Digitalidag och andra initiativ skulle gynnas av att integreras i en större strategisk kontext, där tydliga strukturer och långsiktigt systematiskt arbete på nationell nivå stärker den digitala inkluderingen. För närvarande saknar Digitalidag, och andra initiativ, ett sådant övergripande sammanhang.

⁸ Digitalidag-konceptet drivs sedan januari 2024 vidare av PTS som en del i myndighetens ordinarie arbete med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

3.5 Övriga områden där PTS kan bidra till ökad digital inkludering

Under de olika strategiska områdena presenterar PTS ett antal behov av åtgärder. Vissa av dessa berör PTS. I det här delkapitlet lyfter vi fram dessa kortfattat för att ge en mer samlad bild. De listade uppgifterna ska dock inte ses som en uttömmande redovisning av vad PTS kan behöva arbeta med för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. För mer uttömmande resonemang om respektive uppgift hänvisas till efterföljande kapitel.

I PTS delredovisning av detta uppdrag, listande myndigheten i en bilaga de uppdrag och engagemang som myndigheten redan idag arbetar med och som i olika grad är viktiga för ett arbete inom området.⁹ Listan utgör dock inte en uttömmande inventering. Den ger dock en uppfattning om de förmågor som PTS har inom området.

3.5.1 Trygg och säker användning av internet

Det finns ett behov av att informera allmänheten om säkerhet vid användning av digitala tjänster. Detta innefattar praktiska råd om hur man som individ kan förebygga digital brottslighet. Informationsinsatserna bör nå allmänheten brett, men även riktas till särskilt utsatta grupper, såsom äldre personer och personer med funktionsnedsättning, vilka oftare än andra grupper drabbas av digital brottslighet. PTS kan bidra i detta arbete. Andra myndigheter som är relevanta i arbetet kan vara Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Polismyndigheten. För mer om Öka kunskapen om trygg och säker användning av internet för en ökad tillit till digitala tjänster se avsnitt 9.1.2.4.

3.5.2 Kunskapshöjande insatser om tillgänglighet och användarbehov

PTS och Digg bör utifrån sina respektive uppdrag på digitaliseringsområdet¹⁰ fortsätta att utveckla sina arbeten med att ge vägledning och stöd till olika aktörer för att öka förståelsen för tillgänglighet och användarbehov. Det kan behöva ske på olika sätt. Dels som kunskapshöjande insatser om de lagkrav som finns enligt lagen (2020:32) om digital offentlig service (DOS-lagen) respektive lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (LPTT). Dels som kunskapshöjande insatser så att både offentliga och privata aktörer ges förbättrade förutsättningar att själva

⁹ Post- och telestyrelsen, *Insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade (2024)*, dnr 24-1097.

¹⁰ Regeringen/Socialdepartementet, *Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031 (2021)*, Dnr: S2021/06595.

arbeta med tillgänglighet och användbarhet utifrån insikten om mångfalden av behoven hos användarna. För mer om kunskapshöjande insatser se avsnitt 7.1.1.1.

3.5.3 Aktörsforum om tillgängliga och användbara digitala miljöer

PTS ser möjlighet att på myndigheten inrätta ett aktörsforum för kunskapsbyggande om tillgängliga och användbara digitala miljöer. Forumet bör ha som syfte att ge aktörer inom näringsliv och offentlig sektor, möjligheter till dialog sinsemellan. Bland annat för att identifiera utmaningar och dela kunskap, erfarenheter och metoder.

Forumet ska även ge PTS tillgång till insikter om de behov och utmaningar som finns kopplade till ett digitalt inkluderingsperspektiv. Aktörsforumet kan därtill ge värdefulla kunskaper till samverkansfunktionens arbete med lägesbilder och andra kunskapsbyggande insatser. För mer om ett aktörsforum på PTS se avsnitt 7.1.3.1.

3.5.4 Användarråd om tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer

PTS ser möjlighet att på myndigheten inrätta ett användarråd om användarnas behov av tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer. Forumet bör bestå av representanter från intresseförbund. Syftet med användarrådet är att PTS och andra aktörer ges möjlighet att kontinuerligt få kunskap om användarnas upplevelser och att det därmed bidrar till mer effektiva och ändamålsenliga insatser för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. För mer om ett användarråd på PTS se avsnitt 7.1.3.2.

3.5.5 Fortsatt stöd för samverkansnätverk som stödjer regionala koordinatörer

I det fall regeringen, kopplat till den kommande digitaliseringsstrategin, återkommer med nya erbjudanden om koordinatorsroller till regionerna, kan ett sådant erbjudande med fördel kompletteras med ett fortsatt uppdrag till PTS att i ett samverkansnätverk stödja regionala koordinatörer. Det är dock betydelsefullt att sådana koordinatorsroller, i sina uppdrag, har i uppgift att främja en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. För mer om regionala koordinatörer se avsnitt 5.1.2.3.

4. Strategiska områden

I de samtal PTS haft med olika aktörer under arbetet med kartläggningen till uppdraget har åtskilliga pågående insatser lyfts fram. Dessa insatser, som redovisas i bilaga 1, utgör centrala utgångspunkter i arbete med regeringsuppdraget och lägger även grunden för de resonemang om behov av åtgärder som redovisas i kapitel 5–9. En sammanställning av behov av åtgärder från kapitel 5–9 finns även i bilaga 7.

PTS ser fördelar med att skapa en övergripande struktur som underlättar förståelsen av insatsernas sammanhang. En gruppering i *strategiska områden* är ett sätt att ge struktur för de insatser som genomförs, de behov av åtgärder som uppmärksammas och de förslag till insatser som lämnas till regeringen, men även för att, i ett senare skeden och på en övergripande nivå, kunna följa upp resultaten från genomförda insatser. Områdena överlappar delvis varandra och påverkar varandra. PTS har identifierat fem strategiska områden för att stärka digital inkludering och användning av digitala tjänster, som illustreras i figur 2.



Figur 2: Fem strategiska områden

I kapitel 5–9 presenteras en detaljerad genomgång av respektive strategiskt område. För varje strategiskt område har PTS identifierat *behov av åtgärder*, vilka har organiserats i så kallade *åtgärdsområden*.

Varje kapitel inleds med en övergripande beskrivning av det strategiska området och innehåller därefter en redovisning av åtgärdsområden samt de behov av åtgärder som har identifierats.

Redovisningen av åtgärdsbehov grundar sig på PTS analys av insamlad information, underlag från dialoger med relevanta aktörer samt granskning av befintliga analyser och rapporter inom området. Syftet är att tydliggöra vilka behov som finns för att över tid hantera de utmaningar och möjligheter som har identifierats. De förslag som redovisas i kapitel 2 adresserar behov som är prioriterade i arbetet framåt. Förslagen

bidrar till ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster vilket skapar ett värde för samhället. Dessa värden beskrivs i bilagan *Nyttoanalys för digital inkludering* som gjorts inom uppdraget, se bilaga 4.

I den här rapporten förespråkar PTS konsekvent att de steg som tas, i form av tydligare ansvar och mer sammanhållet engagemang, om möjligt bör hanteras genom att bygga vidare på befintliga strukturer, organisationer, arbeten och uppdrag.

För arbetet med digital inkludering och användning av digitala tjänster är det ofta möjligt, då redan mycket pågår inom området. I PTS kartläggning har myndigheten kunnat notera det stora engagemanget hos många olika aktörer. Utmaningen ligger snarare i avsaknaden av tydlig nationell styrning, begränsningar i eller avsaknad av samverkansstrukturer och tillgången till resurser som långt ifrån räcker för de uppgifter som behöver genomföras.

5. Styrning, ledning och samverkan



Figur 3: Strategiskt område - Styrning, ledning och samverkan

Den omställning till det digitala som nu sker har en inverkan på i stort sett allt i samhället. Förändringarna sker snabbt och med styrka, vilket utmanar alla i vår förmåga att hålla jämna steg med utvecklingen. Omställningen av samhället leder inte automatiskt till att alla blir digitalt inkluderade. För att hantera samhällsomställningen i stort, och mer specifikt för att främja digital inkludering och användning av digitala tjänster, krävs tillgång till resurser, kompetens, incitament, men även mod och en konstruktiv inställning hos många människor och organisationer på olika nivåer och inom olika sektorer. Framförallt krävs ett stort mått av samarbetsförmåga. Tekniska framsteg ger möjligheter, men kärnan i omställningen är organisatorisk och därför beroende av tydlig styrning, konstruktivt ledarskap, vittgående samverkan och positiva förhållningssätt.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande¹¹ beskrivs en av deras lärdomarna på följande vis:

”Det behövs mod och nyfikenhet för att våga pröva nya arbetssätt som ligger utanför tidigare ramar, tankesätt och strukturer. Det behövs acceptans för att kunna hantera misstag och dra lärdomar av dem i stället för att döma. Det behövs uthållighet och tålamod för att förändringsprocesser tar tid. Det behövs en gemensam vision att arbeta mot som kan engagera och involvera alla i styrkedjan.”

Arbetet för digital inkludering präglas idag av stort engagemang, men är fragmenterat, ofta i form av kortvariga och tillfälliga projekt med många aktörer från

¹¹ Tillitsdelegationen, *Med tillit växer handlingsutrymmet – tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn* (2018), SOU 2018:47.

olika delar av samhället involverade. Ofta är de insatser som genomförs beroende av så kallade eldsjälar, vilket gör insatsernas genomförande personbundna och resurskänsliga.

Oavsett om insatserna sker på nationell, regional eller lokal nivå eller drivs i privat, offentlig eller civilsamhällets regi, behöver samhället förhålla sig till dessa arbeten på nya sätt. Digitaliseringsfrågor, inbegripet digital inkludering, kräver ett horisontellt angreppssätt då de berör många sakområden. För att skapa verklig förändring behövs ett mer sammanlänkat och långsiktigt förändringsarbete.

Sverige behöver kraftsamla kring en ny nationell strategi för digitalisering där frågor om ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster är en viktig del. Det behövs statlig styrning som ger riktning i arbetet och ett nationellt ledarskap som bidrar med en fungerande samordning, ökad långsiktighet och tydligt ansvarstagande. Ett gott ledarskap är en förutsättning för att möjliggöra långsiktiga och ändamålsenliga förändringar. Ett sådant förändringsarbete stöds inte bara av tydliga mandat och samverkansstrukturer, utan även av mål, prioriteringar, handlingsplaner, mätning, analys och uppföljning.

5.1 Åtgärdsområden – styrning, ledning och samverkan

Behovet av att Sverige som helhet växlar upp det gemensamma arbetet med att öka den digitala inkluderingen och användningen av digitala tjänster, genom stärkt styrning, ledning och samverkan, är stort. PTS har identifierat fem åtgärdsområden för det strategiska området styrning, ledning och samverkan där olika typer av insatser och åtgärder behövs, se figur 4.



Figur 4: Åtgärdsområden under strategiska området Styrning, ledning och samverkan

5.1.1 Åtgärdsområde: Nationell strategisk styrning

I PTS kartläggning av åtgärdsbehov inom området digital inkludering har åtskilliga aktörer pekat på behovet av en nationell strategisk styrning från regeringens sida. Syftet med en sådan strategisk styrning är att Sveriges många aktörer verksamma i dessa frågor, på ett betydligt mer målinriktat och sammanhållet sätt ska kunna prioritera och genomföra insatser för en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. PTS delar synen på att det behövs. Det är genom samarbete som vi kan nå de mest effektiva lösningarna. För att stödja det, behövs bland annat styrning från regeringen.

5.1.1.1 Behov av åtgärd: Strategi som omfattar digital inkludering

PTS har i flera sammanhang lyft att regeringen bör ta fram nya strategier för bredband och digitalisering, där vikten av digital inkludering tydliggörs.

Att i högre grad sätta digital inkludering i centrum för nationella målsättningar synliggör de förutsättningar som behöver finnas på plats för att alla människor ska kunna använda och dra nytta av digitala lösningar, som i många fall är nödvändiga för att klara av vardagliga behov och krav i samhället idag. Samtidigt möter detta den

mångfald av behov som finns i samhället. I PTS rapport *Bredband till allt*¹², lyfter PTS just vikten av att en ny strategi i hög grad ”behöver utgå från dagens förändrade samhällsbehov, liksom de behov som vi kan förvänta oss kommer att uppstå under det närmaste decenniet.”

PTS ser ytterst positivt på regeringens pågående översyn av digitaliseringspolitiken och de avsikter som regeringen presenterar i budgetpropositionen för 2025 om att Sverige inte får halka efter och därmed gå miste om de nyttor som digitaliseringen medför. I budgetpropositionen klargör regeringen att en ny digitaliseringsstrategi ska tas fram och att den rikta in sig på fem centrala områden,¹³ samtliga områden med betydande inverkan på ett arbete för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

5.1.1.2 Behov av åtgärd: Nationella mål för ökad digital inkludering

Genom målsättningar som är nationella och därmed gemensamma, tydliggörs relevansen av frågor och behovet av att agera. Att regeringen sätter upp mål för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster har stor betydelse för att ge styrka bakom de ord som förs fram i en nationell strategisk styrning. Mål uttrycker att frågorna är angelägna och att vi är beredda att sätta in åtgärder för att hantera dessa. De får följdverkningar i hur vi arbetar på alla nivåer och i alla sektorer i samhället. De förmedlar att arbetet sker i en sammanhållen kontext. PTS lägger stor tyngd vid att i ett fortsatt arbete med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster ha möjlighet att utgå från nationella mål som regeringen satt upp för området.

Nationella mål behöver förhålla sig till de mål som Europeiska Unionen har presenterat. I kommissionens meddelande *Digital kompass 2030: den europeiska vägen in i det digitala decenniet*¹⁴ presenteras en vision för EU:s digitala omställning fram till 2030. Kommissionen lade samtidigt fram ett lagstiftningsförslag *En färdväg för det digitala decenniet* (policyprogrammet)¹⁵ med en mekanism för uppföljning och samarbete med medlemsstaterna i syfte att säkerställa att målen uppnås. EU:s beslut formaliserar de digitala målen, samt en bredare uppsättning mål, och ger en strategisk ram för att uppnå dem. Policyprogrammet inkluderar frågor om digital

¹² Post- och telestyrelsen, *Bredband till allt – Åtgärder för ett helt uppkopplat Sverige* (2022), PTS-ER-2022:33.

¹³ De fem områdena är välfärdens digitalisering, förvaltningens digitalisering, näringslivets digitalisering, digital kompetens samt konnektivitet.

¹⁴ EU-kommissionen, *Digital kompass 2030: den europeiska vägen in i det digitala decenniet*, COM(2021) 118 final.

¹⁵ Beslut av europaparlamentet och rådet den 30 november 2022, *En färdväg för det digitala decenniet, policyprogrammet*, (DDPP 2030) 2021/0293(COD).

kompetens, infrastruktur, näringslivets digitala omvandling och digitalisering av välfärdstjänster.

Den 15 december 2022 undertecknades den europeiska förklaringen om digitala rättigheter och principer. Förklaringen beskriver EU:s åtagande för en säker, trygg och hållbar digital omställning som sätter människan i centrum, i linje med EU:s grundläggande värden och rättigheter. Dessa digitala rättigheter och principer omfattar följande områden med bärighet på svenska mål för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster:

- **Människan i centrum** – Digital teknik bör skydda människors rättigheter, stödja demokratin och se till att alla digitala aktörer agerar ansvarsfullt och säkert.
- **Valfrihet** – Människor bör kunna dra nytta av en rättvis digital miljö, vara skyddade mot olagligt och skadligt innehåll och känna sig trygga när de interagerar med ny och framväxande teknik som artificiell intelligens.
- **Trygghet och säkerhet** – Den digitala miljön bör vara säker och trygg. Alla, såväl barn som gamla, bör känna att de har kontroll och är skyddade.
- **Solidaritet och inkludering** – Tekniken bör föra oss samman, inte skapa klyftor. Alla bör ha tillgång till internet, digitala färdigheter, digitala offentliga tjänster och rättvisa arbetsvillkor.
- **Delaktighet** – Invånarna bör kunna delta i det demokratiska livet på alla nivåer och ha kontroll över sina personuppgifter.
- **Hållbarhet** – Digitala apparater bör bidra till hållbarhet och den gröna omställningen. Människor måste känna till deras miljöpåverkan och energiförbrukning.

5.1.1.3 Behov av åtgärd: Nationell uppföljning av mål genom indikatorer

Genom att använda väl valda indikatorer för ett område ges möjlighet att kontinuerligt följa upp vad som händer inom ett område och att utvärdera dels hur väl mål som satts upp för ett visst område uppfylls, dels huruvida specificerade insatser leder till ett resultat. Regeringen har i detta uppdrag gett PTS i uppgift att föreslå indikatorer för att följa upp effekter av insatser som leder till ökad digital inkludering. I kapitel 10 i denna rapport, presenterar PTS sina förslag till indikatorer och fördjupar sina resonemang kring dem.

Med utgångspunkt i indikatorerna finns anledning att lyfta behovet av att dessa inte enbart bör ha koppling till de i rapporten föreslagna *strategiska områden* för insatser, se kapitel 4, eller för att följa upp de insatser som PTS föreslår till regeringen i kapitel

2. Om indikatorerna ska ha reell betydelse för utvecklingen på området, behöver de dessutom vara tydligt kopplade till de mål som regeringen eventuellt föreslår för digital inkludering i sin kommande digitaliseringsstrategi.

En fortlöpande analys av indikatorer för att skapa en över tid uppdaterad lägesbild, utgör en effektiv modell för att följa, styra och samverka. PTS vill i det här sammanhanget betona vikten av att det finns en tydlig struktur och ett utpekat ansvar för att utvärdera måluppfyllnaden av de mål om digital inkludering och användningen av digitala tjänster som regeringen kan antas komma att besluta i förbindelse med den nya digitaliseringsstrategin.

Till detta kommer att ett sådant uppföljningsarbete har kopplingar till PTS arbete med det pågående uppdrag om uppföljning av funktionshinderspolitiken¹⁶ under 2021–2031,¹⁷ där PTS har ett sektorsansvar att samordna, stödja och vara pådrivande i förhållande till övriga aktörer inom sektorn.

5.1.1.4 Behov av åtgärd: Möjlighet att nå regeringen i strategiska frågor

Att öka den digitala inkluderingen och användningen av digitala tjänster i syfte att alla i Sverige ska vara delaktiga i ett digitaliserat samhälle, utgör ett förändringsarbete som berör, och behöver engagera, nationen horisontellt. Behovet av långsiktig nationell ledning inom området är betydande och regeringen har här en möjlighet att spela en oersättlig roll.

Under de senaste ett och ett halvt decennierna har regeringen upprätthållit ett statsrådslett bredbandsforum för att synliggöra bredbandsfrågorna och underlätta dialogen med relevanta aktörer för att därigenom ge stöd i arbetet med att förverkliga de mål som regeringen upprättat inom ramen för de två på varandra följande bredbandsstrategierna. PTS konstaterar att den formen av ett aktivt deltagande från regeringens sida i främjandet, varit lika viktigt för att framhäva bredbandsfrågans angelägenhet, som för att engagera samhället som helhet och understödja det gemensamma arbetet med måluppfyllnaden. Den innevarande bredbandsstrategin *Sverige helt uppkopplat 2025 – en bredbandsstrategi*,¹⁸ upphör snart att gälla.

PTS framhåller vikten av att regeringen skapar lika goda förutsättningar för arbetet med digital inkludering som för bredbandsutbyggnaden, och att detta integreras med

¹⁶ Post- och telestyrelsen, *Digital inkludering – en modell för uppföljning och insatser (2024)*, PTS-ER-2024:7.

¹⁷ Regeringskansliet/Socialdepartementet, *Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031* (2021), dnr S2019/02213 och S2021/06595.

¹⁸ Näringsdepartementet, *Sverige helt uppkopplat 2025 – en bredbandsstrategi* (2016), dnr: N2016/08008/D.

samhällets digitalisering i stort. Behovet av att etablera en struktur där möjligheten att nå regeringen i strategiska frågor, där det ges utrymme för att diskutera vägval och där det skapas ömsesidiga synsätt, ska inte underskattas. Vikten av att regeringen kliver in med ett fortlöpande engagemang i frågan bör understrykas. PTS har i samband med genomförandet av uppdraget noterat att det finns en efterfrågan på att regeringen inom ett befintligt eller eventuellt nytt statrådslett forum eller motsvarande, kopplat till den nya digitaliseringsstrategin, även ger frågor som rör ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster plats på dagordningen.

5.1.2 Åtgärdsområde: Systematisk nationell samordning

Ytterst lite pågår idag som kan betraktas som överordnade insatser med uppgift att skapa en gemensam riktning för nationellt sammanhållet arbete med en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Orsaken till det är densamma som tidigare lyfts i olika sammanhang, bland annat i Digitaliseringsrådets rapport *Delaktighet i en digital tid* där det poängteras att ”Idag spänner uppdrag och initiativ över många sektorsområden utan någon systematisk nationell samordning.”¹⁹ Rapporten konstaterar även att ”Det är upp till varje organisation att göra så gott de kan och det är ofta det enskilda uppdraget som styr prioriteringar framför en nationell riktning och vision.” PTS konstaterar, efter att i innevarande uppdrag varit i dialog med de många aktörer som verkar för en ökad digital inkludering, att situationen inte har förändrat sig sedan rapporten skrevs för fem år sedan. Samma budskap når PTS även nu.

Frånvaron av styrning på högsta nationella nivå, leder till att gemensamma målsättningar och samverkansformer för området digital inkludering saknas, men även till att de arbeten som utförs, genomförs i avsaknad av tydlig långsiktighet, sammanhållen riktning och kollektiv styrka. Att det idag dessutom saknas tydliga former för att nå regeringen i dessa frågor, se avsnitt 5.1.1.4, samtidigt som det råder låg överhörning mellan myndigheter och andra organisationer, leder till att de många arbeten som faktiskt genomförs inom digital inkludering sker isolerat och med allt för begränsat resultat. Följaktligen får vi för mycket av suboptimerat och därigenom, ur ett nationellt hänseende, ett mer verkningslöst agerande inom området. Den nationella samordningen för området präglas av att vara eftersatt och i behov av att fyllas på med relevanta insatser.

5.1.2.1 Behov av åtgärd: En utpekad myndighet som ansvarar för samverkan och understödjer gemensamma prioriteringar

Det finns ett behov av och en uttalad efterfrågan på att regeringen utser en myndighet som får i uppdrag att samordna och stötta ett sektorsövergripande

¹⁹ Digitaliseringsrådet, *Delaktighet i en digital tid* (2019), dnr 19–12347.

nationellt arbete med att öka den digitala inkluderingen och användningen av digitala tjänster. Det skulle stödja regeringens långsiktiga strategiska arbete med området, det skulle lägga grunden för en samverkansstruktur, bidra till att synliggöra gemensamma strävanden, beröringspunkter och prioriteringar och vara engagemangsdrivande. Det skulle även betona långsiktigheten och möjliggöra ett gemensamt kunskapsbyggande.

5.1.2.2 Behov av åtgärd: Samverkansuppdrag från regeringen till berörda myndigheter

För att en samverkansfunktion ska kunna fungera effektivt och ges styrka är det centralt att det skapas en etablerad struktur för funktionen. Det kan därför finnas anledning att möta ett sådant behov genom att i viss grad formalisera, genom regeringsuppdrag, deltagandet från ett antal utpekade kunskapsstödjande myndigheter. Deras uppdrag kan bland annat vara att i en av PTS sammanhållen samverkansfunktion bidra med kunskaps- och prioriteringsstöd samt fungera som strategiska samverkanspartner. Uppgiften bör vara att synliggöra det samlade behovet av insatser som behövs för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade och att öka användningen av digitala tjänster.

Arbetet i en samverkansfunktion för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, omfattar dock samtliga samhällets sektorer: offentlig sektor, näringsliv och civilsamhället. Det betyder att samverkansfunktionen och dess olika delar behöver vara öppna i sina olika nivåer för representation från samtliga dessa för att kunna stötta ett sektorsövergripande samarbete, se kapitel 3. En sådan bredd av deltagande kommer att vara väsentlig då fokus för samverkansarbetet kommer att skifta över tid och utifrån aktuella behov. Samhället förändras konstant och vi måste därför vara beredda på att kunna justera och anpassa våra strategier allteftersom vi lär oss mer och tekniken utvecklas. Det handlar om att vara flexibel och öppen för förändringar, och att våga ompröva tidigare beslut om det visar sig att alternativa vägar kan fungera bättre.

5.1.2.3 Behov av åtgärd: Regionala koordinatörer för att uppnå en fungerande flernivåsamverkan och -samordning

Den regionala administrativa nivån i Sverige, både regionerna och länsstyrelserna, har stor betydelse för en fungerande samverkan och samordning. De utgör länkar mellan nationella myndigheter och kommuner, och de har betydelse i att sammanföra de många kommuner och regioner som annars riskerar att arbeta isolerat i frågor som rör digital inkludering och användning av digitala tjänster, se bilaga 1. Det bidrar till möjligheten för kommuner, regioner och nationella myndigheter att dela information och erfarenhet med varandra.

Regionerna har krav på sig att ta fram regionala utvecklingsstrategier. Dessa lyfter behovet av digital delaktighet, men i övrigt har det saknats koordinatorkfunktioner med ett uttalat fokus på ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Uppdraget för de regionala digitaliseringskoordinatorerna upphörde sommaren 2024.²⁰ De regionala bredbandskoordinatorernas uppdrag löper ut 2025 och Bredbandsforums samma år. Länsstyrelsernas uppdrag kopplat till bredbandsfrämjande togs bort ur länsstyrelsernas regleringsbrev 2023.

Det finns ett behov av att den regionala nivån stärks. Det kan ske genom att regeringen återkommer med nya erbjudanden om koordinatorsroller till regionerna. Ett sådant erbjudande kan med fördel kompletteras med ett fortsatt uppdrag till PTS att i ett samverkansnätverk stödja koordinatörerna. Dessa koordinatorsroller bör i så fall kopplas till en ny digitaliseringsstrategi. Det är dock betydelsefullt att sådana koordinatorsroller, i sina uppdrag, har i uppgift att främja en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. En ytterligare möjlighet att stärka det regionala arbetet vore att justera i *lagen om regionalt utvecklingsansvar*²¹ och därinom tydliggöra regionernas ansvar inom området.

Ett främjandeuppdrag till länsstyrelserna, kopplat till den nya strategin och med uttalade uppgifter kring att främja ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, skulle även det bidra till att stödja arbetet med frågorna på lokal och regional nivå, och samtidigt kunskapsmässigt bidra i den samverkan som sker på nationell nivå.

5.1.3 Åtgärdsområde: Tydliga roller och utpekade ansvar

Många organisationer inom offentlig sektor arbetar redan idag med tillgänglighet i digitala tjänster och med stöd till människor i deras utmaningar med att använda digitala tjänster. De gör det eftersom det ligger i deras roll att effektivt leverera välfärdstjänster på ett sätt som främjar individens sociala välbefinnande och trygghet. Till grund för åtagandena ligger de stora fördelar som finns i att leverera dessa välfärdstjänster digitalt. Både avseende att kunna ge en hög kvalitet på tjänsterna och för att kunna begränsa användningen av samhällets resurser.

Samtidigt har behoven av att prioritera de insatser som möjliggör att människor i den grad som behövs använder dessa digitala funktioner och tjänster, inte följt med i samma takt. Kopplat till behovet av en nationell strategisk styrning och skapandet av en systematisk nationell samordning, finns behovet av att regeringen tydliggör vissa

²⁰ I juli 2018 fick Tillväxtverket uppdraget att administrera ett sekretariat för regionala digitaliseringskoordinatorer. Parallellt fick regionerna erbjudande om att inrätta och upprätthålla en funktion som regional digitaliseringskoordinator under perioden 2018–2020. I mars 2021 fick Tillväxtverket och regionerna ett förlängt uppdrag respektive erbjudande.

²¹ *Lag (2010:630) om regionalt utvecklingsansvar i vissa län.*

offentliga organisationers specifika ansvar och uppdrag i syfte att tydliggöra den prioritet som arbetet med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster har.

Tydliga uppdrag har betydelse för att myndigheter ska prioritera frågor och dedikerat avsätter resurser till dessa. PTS konstaterar i sin kartläggning att det förhåller sig just så när det kommer till arbeten som kopplar till digital inkludering och användning av digitala tjänster:

- Då myndigheter ofta saknar uppdrag som prioriterar dessa frågor, blir de behov av insatser som finns inte tillgodosedda.
- Om de insatser som det finns behov av genomförs, tar de ofta lång tid att realisera, till men för de som är behov av att tillgå tjänsterna.
- Samverkan mellan myndigheter begränsas av att frågorna bland de som deltar blir nedprioriterade, av naturliga skäl då myndigheter har uppdrag och resurser för andra frågor.

Arbetet inom eSam påverkas exempelvis av detta, se bilaga 1. Ambitionerna finns, kunskapen finns, men de ingående myndigheternas möjlighet att prioritera de gemensamma utvecklingsarbetena är begränsade och saknar den långsiktighet som behövs. Att komma fram till lösningar, som därefter ska implementeras, kan ta lång tid.

Resursmässigt och tidsmässigt är den här typ av arbeten en utmaning oavsett om det sker inom en befintlig samverkansstruktur eller om arbetet sker enskilt som eget initiativ på myndigheter.

5.1.3.1 Behov av åtgärd: Det finns ett behov av att det statliga ansvaret gentemot människors behov av fysisk kontakt med myndigheter utökas

Staten har ett ansvar att styra över myndigheternas relation till medborgarna. När samhället allt mer digitaliseras ändras dock förutsättningarna för de offentliga institutionernas möten med medborgarna på ett fundamentalt sätt och därmed också medborgarnas möjlighet att vara delaktiga i samhället. PTS konstaterar att i detta skifte i samhällets funktion, har det statliga ansvaret gentemot människors behov av fysisk kontakt med myndigheter inte följt med fullt ut. Mötet mellan offentliga institutioner och medborgarna lider av otillräcklig närvaro. Det finns ett behov av att regeringen tydliggör omfattningen av den fysiska närvaron som Statens servicecenters servicekontor ska erbjuda Sveriges befolkning. Behoven av fysisk närvaro för stöd vid användning av digitala tjänster beskrivs mer ingående i bilaga 1.

5.1.3.2 Behov av åtgärd: Folkbiblioteken behöver tydligare styrning och avsatta resurser för att kunna arbeta med stöd till medborgare avseende användning av digitala tjänster

Folkbiblioteken är en etablerad infrastruktur dit människor redan idag går för att få stöd med digitala frågor. Att bygga vidare på det och låta biblioteken ta en större roll i arbetet med digital inkludering och användning av digitala tjänster vore ett naturligt steg som även biblioteken bejakar. Hur regeringens styrning av biblioteksväsendet ska vara utformat är av stor betydelse för vilken roll biblioteken ska ha inom området. I Sverige finns det cirka 1100 folkbibliotek spridda runt om i hela landet. Samtliga kommuner ska enligt bibliotekslagen ha folkbibliotek.

Den innevarande biblioteksstrategin stäcker sig fram till och med 2025. En förnyad biblioteksstrategi ger förutsättningar för regeringen att tydliggöra bibliotekens roll avseende ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

Det skulle även kunna finnas möjligheter att knyta digital inkludering starkare till biblioteken genom bibliotekslagen. Enligt bibliotekslagen ska alla kommuner ha en biblioteksplan. Det behövs alltså politiska beslut i varje enskild kommun om vilket uppdrag biblioteket ska ha. Av den orsaken skiljer det sig idag åt hur tydliga kommuner är med den roll biblioteken ska ha inom området. I de kommuner där digital inkludering inte är en uttalad del av bibliotekens uppdrag, skapar det oklarheter för biblioteket i deras arbete med frågorna och om vad medarbetarna på biblioteken bör eller inte bör göra för att hjälpa kommunens invånare med deras utmaningar med digitala tjänster. På kommunal nivå är det därför viktigt att den politiska styrningen över kommunens folkbibliotek tydliggörs. Kommunerna behöver genom sina biblioteksplaner tydliggöra den roll som deras folkbibliotek ska ha i deras arbete med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

Regionernas utvecklingsstrategier skulle även de kunna tydliggöras så att de i högre grad bidrar till det regionala och kommunala arbetet med digital inkludering och användning av digitala tjänster. Då med utgångspunkt i de regionala bibliotekens lagstadgade uppdrag att jobba med verksamhetsutveckling gentemot kommunerna.

Det faktum att styrningen av folkbibliotekens roll i att öka digital inkludering och användning av digitala tjänster, på nationell, regional och kommunal nivå, är svag och varierar stort i tydlighet, se bilaga 1, leder till att människor med behov av stöd i digitala frågor möts av samhället på mycket olika sätt beroende av var man bor. Det i sin tur leder till att de finansiella resurser som avsätts till sådant arbete är begränsat och tillgången osäker över tid. PTS erfar från sin kartläggning, att det har varit en utmaning att få till den långsiktiga finansieringen för den här typen av arbeten. På senare år har vissa regioner gått in med finansiering för att öka förutsättningarna för

långsiktiga åtaganden. De flesta kommuner har begränsade resurser, vissa mer så än andra, och måste prioritera.

Komplexiteten förstärks ytterligare av att arbeten med MIK-frågor och digital inkludering behöver hanteras på ett synkroniserat sätt över hela spektrumet av biblioteksformer. Det handlar om hur biblioteksbesökare relaterar till bibliotek och hur det förhåller sig till deras resa från skolbiblioteket, via folkbiblioteket och senare universitetsbiblioteket. Insatser i en biblioteksform, behöver därför avspegla sig i överensstämmande och samverkande insatser i de andra.

Ett genomtänkt och långsiktigt arbete med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, som involverar kommunernas folkbibliotek, behöver vara betydligt mer stabilt och omfattande än vad som nu är fallet. Det behövs en ensad styrning av bibliotekens arbete med digital inkludering och användning av digitala tjänster, se bilaga 1. Mer omfattande satsningar med ökat ansvar för digital inkludering för KB och inom biblioteksområdet i stort, skulle förmodligen kräva betydande ekonomiska resurser. Det krävs en betydande volym och långsiktighet för att göra mer grundläggande och breda satsningar som involverar en så stor infrastruktur som bibliotekens.

PTS noterar i sammanhanget att AI-kommissionen i sin *Färdplan för Sverige*²² föreslår en satsning på folkbiblioteken om 100 miljoner kronor per år under åren 2025–2029 för att stärka deras uppdrag i att främja användningen av informationsteknik för kunskapsinhämtning och lärande. PTS ser positivt på en sådan satsning, men vill samtidigt betona behovet av att biblioteken ges förutsättningar att arbeta med digital inkludering och användning av digitala tjänster på ett brett sätt, där användandet av AI-verktyg utgör en del av den kunskapshöjande insatsen. PTS vill även betona vikten av att bibliotekens engagemang i frågan inte kan vara en engångsinsats. Behovet av att biblioteken arbetar kompetenshöjande med digital inkludering och användning av digitala tjänster behöver vara permanent.

5.1.4 Åtgärdsområde: Kommunal och regional samverkan

I den av PTS beställda rapporten *Kartläggning av insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade*, framtagen av Arthur D. Little på PTS uppdrag, se bilaga 5, synliggörs behoven av ökad styrning och samverkan på både kommunal och regional nivå för att bättre kunna arbeta med digital inkludering. I rapporten tydliggörs att "Då många kommuner och regioner arbetar isolerat, dvs. utan att samverka eller dela information och erfarenhet med andra kommuner, regioner och nationella myndigheter, finns det en stor risk att förutsättningarna för medborgare att vara digitalt inkluderade blir ojämlika, beroende på var i landet man bor. Frågan kring

²² AI-kommissionen, *AI-kommissionens Färdplan för Sverige* (2024).

jämlika förutsättningar för digital inkludering kommer att bli alltmer kritisk givet den höga takten av digitalisering som sker i samhället, samt den successiva minskningen av analoga kontaktvägar.”

Samverkan inom och mellan kommuner och regioner sker i varierande utsträckning och former. Gemensamt för alla de kommuner och regioner som deltagit i kartläggningen, är att de önskar mer samverkan, både med andra kommuner och regioner samt nationellt. Det framkommer även ett behov av att återinföra digitaliseringskoordinatorerna. Digitaliseringskoordinatorerna har tidigare, även om det inte varit huvuduppdraget för dem, genom sina nätverk kunnat bidra till ett mer sammanhållet arbete med digital inkludering på regional och kommunal nivå.

Arthur D. Little konstaterar i sin rapport att ”I många fall finns det dock inte tillräckligt starka strukturer för att driva arbetet med digital inkludering utan hjälp av eldsjälar. Hur frågan prioriteras är i stor grad upp till de individer som engagerar sig och driver på arbetet. Detta beror ofta på brist på resurser och/eller engagemang, eller att ledningen inte ser behovet av att arbeta med frågan. Många kommuner uttrycker dock en ambition och strävan att röra sig bort från beroendet av eldsjälar och uppger att de har påbörjat arbetet med att skapa mer systematik kring digital inkludering.”

5.1.4.1 Behov av åtgärd: öka kommunal och regional samhandling i arbeten med digital välfärdsutveckling

Behovet av ett större fokus på att arbeta med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster i kommuner och regioner kan inte nog understrykas. PTS ser därför ytterst positivt på att det inom kommunsektorn initieras allt fler arbeten som bygger på samhandling över kommungränserna. Det handlar om att ta tillvara potentialen i ett stärkt kommungemensamt digitaliseringsarbete. En viktig komponent för sådana kommungemensamma förändringsarbeten sker inom ramen för det nylige uppstartade Handslaget, se bilaga 1.

PTS ser ett tydligt behov av att denna typ av samhandling ges bästa möjliga förutsättningar att växa, och att de förändringsarbeten som prioriteras inom arbetet med bland annat Handslaget, behöver omfatta tydliga målsättningar och beskrivningar för ett främjande av ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

Större förändringsarbeten kan vara utmanande för många kommuner. Det finns de kommuner som känner tveksamhet, erfar PTS, till om deras skattemedel ska användas till mer omfattande digitaliseringsprojekt som leder till ett samhälle som i högre grad bygger på digitala strukturer. Kommuner, i likhet med regioner, erbjuder idag ett brett spektrum av individuellt utformade digitala tjänster. Kommuninvånare behöver en sammanhållen digital tjänstestruktur, byggd på en integrerad,

användarcentrerad, säker och skalbar plattform som underlättar interaktionen mellan medborgare och kommun och som förbättrar de interna processerna genom modern teknologi och innovativa lösningar.

En välfärdsutveckling genom digitalisering, kommer att kräva ett ökat risktagande av kommuner och regioner i deras verksamhetsutvecklingsarbeten. För att kommuner och regioner ska kunna hantera ett sådant förhöjt risktagande, kopplat till en mer ambitiös välfärdsutveckling genom digitalisering, behöver många gånger risken fördelas mellan flera samverkande kommuner eller regioner.

5.1.4.2 *Behov av åtgärd: Undersök vilka lagstiftningar som kan användas för att tydliggöra kommunernas roll avseende digital inkludering*

Att arbeta med en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster kan behöva vara en mer tydliggjord kommunal angelägenhet. Digitala tjänster och verktyg spelar en avgörande roll för medborgarnas möjlighet att delta fullt ut i samhället. För att tydliggöra kommunernas ansvar i att främja digital inkludering och användning av digitala tjänster kan det finnas anledning att undersöka behoven av att anpassa de regelverk som styr kommunerna i dessa frågor. Både *kommunallagen* och *socialtjänstlagen* kan vara relevanta för en sådan genomlysning. Exempelvis skulle ökade krav i kommunallagen, om att kommunerna utvecklar strategiska planer för digital inkludering, kunna bidra. Det skulle säkerställa att kommunerna systematiskt arbetar med frågorna och sätter upp mätbara mål.

Man kan även resonera kring på vilket sätt *socialtjänstlagens* ansvar omfattar någon form av stöd för digital inkludering. Det kommunala ansvaret att stödja personer med särskilda behov relaterade till digitala tjänster behöver tydliggöras. Det finns även andra lagar som kan behöva beaktas i det här sammanhanget. Exempelvis *diskrimineringslagen* (2008:567) och *lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade* (LSS) (1993:387). Frågor relaterade till *bibliotekslagen* (2013:801), som även den har relevans på kommunernas arbete med digital inkludering och användning av digitala tjänster, tas upp i avsnitt 5.1.3.

6. Infrastruktur och digital utrustning



Figur 5: Strategiskt område – Infrastruktur och digital utrustning

I kartläggningsarbetet inom uppdraget har behovet av fungerande infrastruktur betonats som grundläggande för digital inkludering. Det handlar om att på lika villkor kunna ta digitaliseringen till alla delar av landet, till alla individer i samhället och till alla grupper av individer (exempelvis skolor och särskilda boenden). Sverige har en väl utbyggd infrastruktur, både fast och mobil, men det finns fortfarande områden där fiber inte finns tillgänglig och där mobilnäten, har begränsad kapacitet eller täckning. Däremot finns i dagsläget täckning för bredbandstillgång via satellit i hela landet.

Oavsett detta saknar många en anslutning till ett bredbandsnät, trots att de skulle kunna ha det. Detta kan bero på att de inte anser sig ha behov av det, saknar kunskap till exempel om vilka alternativ som finns, eller inte har resurser att ansluta hushållet till infrastrukturen.

Även tillgången till digital utrustning har identifierats som ett centralt behov i PTS dialog med olika aktörer. Detta omfattar både fysisk utrustning som datorer, surfplattor och mobiltelefoner som den kringutrustning som krävs för att använda dessa. Exempel på kringutrustning är routrar för hemmanätverk och personliga hjälpmedel, se bilaga 1.

Även om många har utrustning, så kan den utrustningen som används vara föråldrad, ha gamla programvaror eller inte längre fungera med moderna digitala tjänster. Föråldrad utrustning och äldre operativsystem ökar även risken för användaren att utsättas för angrepp då utrustningen kan ha säkerhetsbrister.

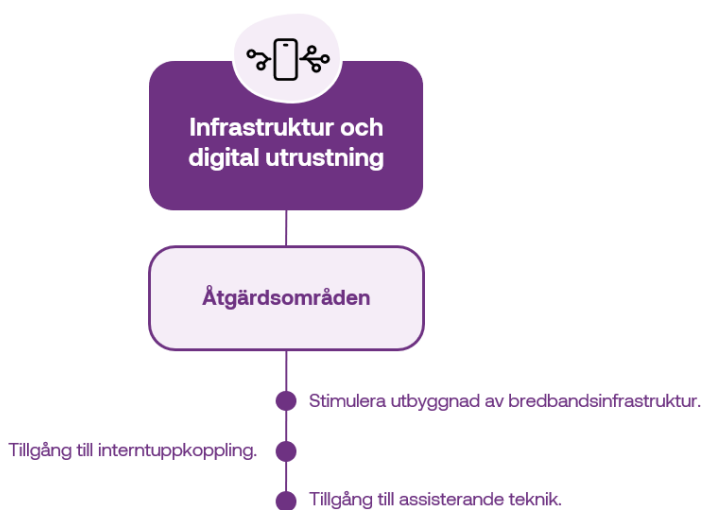
Personer med funktionsnedsättning kan ha behov av tillgång till assisterande teknik. Sådan teknik kan både vara fristående eller vara inbyggd i utrustningen. Det är viktigt

att personer med dessa behov verkligen får tillgång till dessa lösningar och att de fungerar.

Till detta finns även en koppling till individens konsumentfärdigheter, till exempel att inte ha tillräckliga kunskaper för att införskaffa bredbandsabonnemang eller utrustning, men även att individen saknar ekonomiska förutsättningar eller att information och avtal inte finns enligt tillgänglighetsstandard.²³ I kartläggningen har det också framkommit att personer med betalningsanmärkningar kan hindras från att teckna vissa abonnemang.

6.1 Åtgärdsområden – infrastruktur och digital utrustning

Behoven som framkommit i kartläggningen kopplat till infrastruktur och digital utrustning adresseras delvis av pågående insatser, se bilaga 1. Många kommuner och regioner anser att utmaningarna kring digital inkludering främst handlar om att engagera och motivera människor, snarare än tillgång till infrastruktur, se bilaga 5. Engagemang och motivation att använda digitala tjänster ses som en förutsättning för att få individer att skaffa abonnemang och digital utrustning. De åtgärdsområden som identifierats inom detta strategiska område visas i figur 6 och beskrivs i detta kapitel.



Figur 6: Åtgärdsområden under strategiska området Infrastruktur och digital utrustning

²³ Region Västernorrland i samarbete med Digidel Föreningen Sambruk, *Digital delaktighet: Digitalisering som inte lämnar någon utanför* (2024).

6.1.1 Åtgärdsområde: Stimulera utbyggnad av bredbandsinfrastruktur

Tillgång till bredbandsinfrastruktur utgör en grundläggande förutsättning för att främja digital inkludering.

I Sverige är tillgången till internetinfrastruktur generellt sett god och det är i princip möjligt att få en anslutning oavsett var i landet man bor. Detta möjliggörs främst genom satellit, fiber och mobilnät, som tillsammans skapar förutsättningar för uppkoppling. Det finns däremot platser där möjligheten till uppkoppling fortfarande saknas, eller där endast vissa tekniker är tillgängliga.

Uppkoppling direkt till mobiltelefon erbjuder ett enkelt och flexibelt sätt att få tillgång till digitala tjänster oavsett plats. Denna typ av anslutning kräver endast en mobiltelefon med ett aktivt SIM-kort och är därmed lättillgänglig utan behov av avancerad installation eller extra utrustning.

För att möjliggöra fler alternativ för att koppla upp sig, som ökar förutsättningarna för fler att kunna delta digitalt i samhället, finns därmed behov av utbyggnad av bredbandsinfrastruktur, exempelvis att förbättra mobiltäckningen i fler områden.

6.1.1.1 Behov av åtgärd: Undersök möjligheterna till stöd för mobil infrastruktur

I budgetpropositionen för 2025 anger regeringen att den avser att se över möjligheterna till stöd för utbyggnad av infrastruktur för mobiltäckning och kapacitet i områden där det bedöms saknas kommersiella förutsättningar för sådan utbyggnad.²⁴ Detta är i linje med vad Post- och telestyrelsen tidigare har föreslagit i tidigare regeringsuppdrag.^{25; 26} Om detta genomförs är det ett välkommet initiativ som på sikt även kan bidra till bättre tillgång till digitala tjänster över hela landet.

6.1.2 Åtgärdsområde: Tillgång till internetuppkoppling

Internetuppkoppling är idag en grundförutsättning för att kunna delta i samhället. Trots detta saknar vissa grupper, bland annat många äldre, personer i särskilda omsorgsformer och personer med ekonomiska svårigheter, tillgång till internet. Detta kan leda till exkludering från möjligheten att ta del av samhällstjänster och att upprätthålla sociala kontakter. För att främja inkludering är det viktigt att alla har möjlighet att ansluta sig till internet med en fungerande utrustning.

²⁴ Regeringen, *Budgetpropositionen för 2025, Prop. 2024/25:1, Utgiftsområde 22 (2024)*, s. 117.

²⁵ Post- och telestyrelsen, *Bredband till allt – Åtgärder för ett helt uppkopplat Sverige (2022)*, PTS-ER-2022:33.

²⁶ Post- och telestyrelsen, *Stöd för att påskynda utbyggnad av bredband i glesbefolkade områden (2023)*, PTS-ER-2023:22.

Orsakerna till att vissa människor helt saknar tillgång till internet kan bero på att de, exempelvis av kunskapsbrist till exempel om vilka alternativ som finns eller ointresse, inte upplever någon tydlig nytta med att använda internet, eller att de har svårt att teckna abonnemang eller införskaffa rätt digital utrustning. För många utgör även deras ekonomiska förutsättningar ett hinder, då kostnaderna för internetuppkoppling, nödvändig utrustning och abonnemang kan vara höga.

6.1.2.1 *Behov av åtgärd: Förbättrad internetuppkoppling på särskilda boenden*

PTS anser att det på sikt vore värdefullt att klargöra vilka förväntningar boende i särskilda boenden kan ha när det gäller tillgång till internetuppkoppling i sina rum och lägenheter. Det är också viktigt att tydliggöra roller och ansvar mellan kommuner, vård företag och fastighetsägare samt att undersöka eventuella juridiska hinder.

Tillgången till internet på särskilda boenden för äldre varierar betydligt mellan olika kommuner. Enligt Socialstyrelsens rapport *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2024* anger 66 procent av kommunerna att alla deras särskilda boenden för äldre har internetuppkoppling i de boendes enskilda rum eller lägenheter. För stöd- och serviceboenden för personer med funktionsnedsättning är internettillgången något lägre. Endast 58 procent av kommunerna anger att samtliga boenden de driver har internetuppkoppling.

Rapporten visar också att cirka 60 procent av kommunerna erbjuder gratis internetuppkoppling i de boendes enskilda rum eller lägenheter på äldreboenden. Trots detta saknar fortfarande många boende tillgång till internet. Nästan var femte kommun uppger att det saknas internetuppkoppling på samtliga särskilda boenden för äldre inom deras ansvarsområde.

6.1.2.2 *Behov av åtgärd: Uppdatera riksnormen för försörjningsstöd*

För att stärka individens rättigheter bör det tydliggöras att tillgång till internet och digital utrustning i hemmet är en grundläggande förutsättning för att kunna ta del av samhällstjänster och möjliggöra delaktighet i dagens samhälle. I stort sett all offentlig service kräver numera digital interaktion i någon form.

För närvarande ingår inte kostnader för tillgång till internet eller nödvändig digital utrustning i riksnormen för försörjningsstöd. Dessa utgifter prövas individuellt av socialtjänsten i respektive kommun utifrån behov. I kommittédirektivet för utredningen *Drivkrafter och möjligheter i försörjningsstödet (S2022:16)*, ingår uppgiften att lämna förslag på en riksnorm som speglar dagens konsumtionsmönster och innefattar kostnadsposter som motsvarar en skälig levnadsnivå samt minskar

behovet av individuella prövningar.²⁷ Uppdraget ska slutredovisas den 14 februari 2025. I tillägg till detta bör det tydliggöras vilken datamängd som utgör en rimlig förbrukning för att en individ ska kunna ha tillgång till grundläggande digital service, exempelvis att upprätthålla samhällskontakter, söka jobb, betala räkningar, med mera.

6.1.3 Åtgärdsområde: Tillgång till assisterande teknik

Assisterande teknik²⁸ spelar en avgörande roll för att många individer ska kunna vara digitalt inkluderade och få tillgång till samhällets tjänster.

Det finns idag regionala skillnader i hur assisterande teknik tillhandahålls och förskrivs av kommuner och regioner. Vissa sjukvårdshuvudmän tillhandahåller konsumentprodukter som hjälpmedel, medan andra inte gör det, vilket skapar ojämlikhet i tillgången.²⁹ Många personer med funktionsnedsättning är beroende av datorer, smarta telefoner och surfplattor, men nuvarande hjälpmedelsförsörjning når inte sin fulla potential när det gäller att bidra till digital inkludering.

Rapporter, som Konsumentprodukter som hjälpmedel – en kartläggning av hälso- och sjukvårdens förskrivning från Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2023), visar att det saknas en tydlig samordning och att det uppstår ett glapp mellan hälso- och sjukvården som förskriver hjälpmedel och myndigheterna som ska göra de digitala samhällstjänsterna tillgängliga.³⁰ Dessutom pekar rapporten *Modell för att systematiskt följa funktionshinderspolitiken inom området digitalisering* från PTS och Digg på att det saknas systematisk information om tillgång och användning av de digitala hjälpmedel som finns inbyggda i konsumentprodukter.³¹ Avsaknad av tillgång till assisterande teknik gör att både samhällsekonomiska förluster uppstår och att människor riskerar att inte vara fullt ut delaktiga i samhället. De samhällsekonomiska förlusterna beror på att individer som inte kan använda digitala tjänster måste använda alternativa, mer resurskrävande lösningar, såsom fysisk service eller telefonhjälp, vilket innebär högre kostnader för samhället. Dessutom går den potential som digitala hjälpmedel har, i att öka individens självständighet, valfrihet och

²⁷ <https://www.sou.gov.se/pagaende-utredningar/socialdepartementet/2022/07/s-202216-drivkrafter-och-mojligheter-i-forsorjningsstodet2/>.

²⁸ Assisterande teknik omfattar både traditionella hjälpmedel, som hörapparater, synhjälpmedel och kognitiva hjälpmedel, och de digitala hjälpmedel som är inbyggda i konsumentelektronik, såsom smarta telefoner, surfplattor och datorer. Även programvara och applikationer som kan installeras på dessa enheter räknas som assisterande teknik.

²⁹ Myndigheten för vård- och omsorgsanalys. *Konsumentprodukter som hjälpmedel – en kartläggning av hälso- och sjukvårdens förskrivning*, (2023).

³⁰ Ibid

³¹ Post- och telestyrelsen och Myndigheten för digital förvaltning, *Modell för att systematiskt följa funktionshinderspolitiken inom området digitalisering*, (2023).

effektivitet, förlorad, vilket leder till en minskad produktivitet och ökad belastning på välfärdssystemet samt minskad självkänsla hos individen.

6.1.3.1 Behov av åtgärd: Ta fram en sammanhållen lägesbild över hur assisterande teknik tillhandahålls av kommuner och regioner

En lägesbild över hur assisterande teknik tillhandahålls av kommuner och regioner, behövs bland annat i PTS, Diggs och Socialstyrelsens arbete att följa upp funktionshinderspolitiken.³² Likaså för att följa utvecklingen inom området digital inkludering. Det finns också ett kontinuerligt behov av att systematiskt följa upp och uppdatera information om tillgången till och användningen av assisterande teknik för att säkerställa att åtgärder och resurser är anpassade till aktuella behov. Lägesbilden blir också viktig för att underlätta prioritering av insatser. Genom en klar bild av tillgång, användning och förskrivning av både fristående digitala hjälpmedel och konsumentprodukter (med inbyggda tillgänglighetsfunktioner) kan bättre samordning och ökad jämlikhet i tillgång till assisterande teknik uppnås, vilket i sin tur främjar digital inkludering i hela landet.

³² Socialstyrelsen, *Statistik om kommunikationshjälpmedel*, (2023).

7. Digitala miljöer



Figur 7: Strategiskt område - Digitala miljöer

Betydelsen av hur digitala miljöer är utformade, lyfts fram av nästan alla intressenter i kartläggningen som en avgörande faktor för digital inkludering. Den digitala miljön fungerar som en gräns som 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.

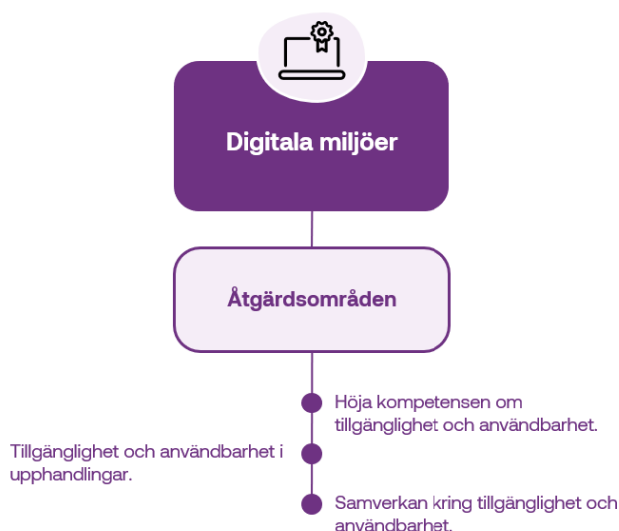
I den här rapporten definierar vi området digitala miljöer som e-tjänster, sociala medier, webbplatser, applikationer och digitala verktyg, se bilaga 1.

För vissa användare är undermålig utformning och bristande tillgänglighet mer utmanande än för andra, men 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 eller en digital tjänst. För andra är utmaningarna komplexa och beror av olika faktorer som kan vara kopplade till den egna förmågan eller till utomliggande faktorer såsom tillgång till assisterande teknik, en tillgänglig e-legitimation eller stöd för att våga använda digital teknik. För att en individ ska lyckas i sin digitala användning krävs alltså inte bara en tillgänglig och användbar digital miljö. Våra möjligheter att använda digitala tjänster avgörs av en växelverkan mellan utformningen av den digitala miljön samt individens förutsättningar. Båda aspekterna måste beaktas för att vi ska nå ett samhälle där alla har jämlika möjligheter att ta del av den digitala miljön och bli inkluderade i samhället.

7.1 Åtgärdsområden – digitala miljöer

I uppdragets kartlägningsarbete framkommer behovet av ökad tillgänglighet och användbarhet i utformningen av digitala miljöer. Kunskapsbehov finns både inom offentlig och privat sektor, dels för att kunna efterleva befintliga och kommande

lagkrav och dels för att kunna utforma eller upphandla digitala tjänster som möter användarnas behov.



Figur 8: Åtgärdsområden under strategiska området Digitala miljöer

7.1.1 Åtgärdsområde: Höja kompetensen om tillgänglighet och användbarhet

Aktörer inom både privat och offentlig sektor står inför flera utmaningar för att kunna erbjuda tillgängliga och användbara webbplatser, appar och digitala tjänster. De ska förstå och tillämpa komplexa regelverk och standarder. De ska inte bara kunna tillgodose en mångfald av användarbehov utan också tillgodose säkerhet och integritetskrav, vara innovativa och hålla sig lönsamma eller inom sina budgetramar. Samtidigt har, såväl enskilda aktörer som samhället i stort, mycket att vinna på att ha med den bredaste målgruppen användare i sin utveckling och förbättring av produkter och tjänster.

7.1.1.1 Behov av åtgärd: Skapa bättre förutsättningar för offentliga och privata verksamheter att möta en mångfald av användarbehov

Både offentliga och privata aktörer behöver utveckla sin kompetens om tillgänglighet och användbarhet för att deras digitala tjänster och system ska kunna möta en mångfald av användarbehov.

För aktörer inom offentlig sektor har DOS-lagen lett till ökad medvetenhet om tillgänglighetsfrågor. Offentliga organisationer har investerat i att förbättra sina digitala tjänster för att möta kraven i lagen, vilket lett till att fler digitala tjänster inom offentlig sektor blivit mer tillgängliga. Mindre kommuner lyfter samtidigt fram att begränsade resurser leder till både att lagkraven inte alltid fullt efterlevs och att man tvingas prioritera mellan tillgänglighetskrav enligt lag och insatser för att höja den övergripande användbarheten i de digitala tjänsterna. Det senare insatsen är betydelsefull då DOS-lagen fokuserar främst på syn-, hörsel- och motoriska hinder, medan aspekter som rör begriplighet och användbarhet, såsom tydligare språk, enklare menyer och bättre struktur på information inte ges samma prioritet. Ett exempel på att DOS-lagens krav inte till fullo möter användarnas behov, vilket framkommit i diskussion med Digg, är att de klagomål från enskilda som Digg tar emot, ofta avser just bristande kognitiv tillgänglighet och användbarhet, vilka inte omfattas av lagkraven.

Nästan samtliga medverkande kommuner och regioner som Arthur D. Little har varit i kontakt med i sin kartläggning, se bilaga 5, påpekar bristen på användarperspektiv i sina e-tjänster och att fokus lätt hamnar på interna processer i ett så kallat inifrån-ut-perspektiv, snarare än på medborgarnas behov. Många digitala tjänster uppges endast finnas på svenska vilket uppges göra dem otillgängliga för utlandsfödda och nyanlända. Dessutom är informationen oftast skriven på en svenska som inte alltid är lättillgänglig, vilket medför att ytterligare en andel användare inte kan ta till sig det som står.

Även verksamheter inom de privata sektorerna har behov av att förbättra sin digitala tillgänglighet inför att LPTT träder i kraft 2025. Antalet frågor som PTS får via e-post och samtal från aktörer inom privata sektorer ökar. Vanligast är att de känner osäkerhet huruvida deras verksamhet omfattas av lagkraven. I takt med att PTS har ökat sina informationsinsatser blir frågorna mer komplexa och handlar mer om specifika tillämpningar av lagen.

För att få en uppfattning om hur tillgängligheten ser ut i olika branscher i privata sektorer, har PTS under de två senaste åren låtit undersöka tillgängligheten på webbplatser och i appar.³³ En slutsats som kan dras från resultatet av undersökningen är att tillgänglighetsarbetet behöver utvecklas i de privata sektorerna.

Sammanfattningsvis gör PTS bedömningen att aktörer både inom offentlig och privat sektor behöver mer kunskap om de lagkrav om tillgänglighet som finns samt

³³ ETU, *Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser*, (2022) samt ETU, *Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser*, (2023).

kompetens om hur de digitala miljöerna ska utformas för att möta användarnas olika behov och förutsättningar.

PTS och Digg bör utifrån sina respektive uppdrag på digitaliseringsområdet³⁴ fortsätta utveckla sina arbeten med att ge vägledning, inspiration och stöd till olika aktörer för att öka förståelsen för tillgänglighet och mångfacetterade användarbehov. Det kan behöva ske på olika sätt. Dels som kunskapshöjande insatser om de lagkrav som finns enligt DOS-lagen respektive LPTT. Dels som kunskapshöjande insatser så att både offentliga och privata aktörer ges förbättrade förutsättningar att själva arbeta med tillgänglighet och användbarhet utifrån insikten om mångfalden av behoven hos användarna.

7.1.2 Åtgärdsområde: Tillgänglighet och användbarhet i upphandlingar

Den offentliga sektorn har en viktig roll som leverantör av digital samhällsservice. Därutöver är de landets största arbetsgivare. Om det som upphandlas inte når upp till behoven av tillgänglighet och användbarhet hos medborgarna, inräknat de anställda i den egna verksamheten, inverkar det negativt på många människors möjlighet att vara delaktiga i samhället. Att väl ställda krav på tillgänglighet och användbarhet görs i offentliga upphandlingar av digitala tjänster och system är därför en kritisk faktor för digital inkludering och för att fler ska kunna använda digitala tjänster.

Vissa kommuner upplever svårigheter med att inkludera tillgänglighetskrav i sina upphandlingar och att följa upp huruvida de faktiskt efterlevs. Här efterfrågas en kompetenshöjning hos de som är med och ställer kraven. Med tanke på att det finns få leverantörer att vända sig till, som i sin tur kan välja att avstå från att lämna anbud om kravprofilen upplevs som hög, kan kommunen stå utan alternativ om de inte väljer att justera ned kraven.

I PTS kartläggning i regeringsuppdraget har Digg lyft fram några av de utmaningar som offentlig sektor ställts inför vid upphandlingar, utmaningar som delvis även bekräftas av Upphandlingsmyndighetens nationella upphandlingsrapport 2023³⁵. Utmaningarna gäller bland annat avsaknad av kompetens inom den upphandlande organisationens verksamhet, vilket gör det svårt att ställa rätt krav, bedöma anbud, samt följa upp att det som levereras uppfyller kraven. Riksrevision lyfter i sin rapport *Från vision till verklighet* att det saknas sektorsansvarig myndighet inom funktionshinderspolitiken inom bland annat området upphandling.³⁶

³⁴ Socialdepartementet, *Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031*, S2021/2021:06595 (2021).

³⁵ Rapport 2023:1 *Nationella upphandlingsrapporten*, Upphandlingsmyndigheten (2023).

³⁶ Riksrevisionen, *Från vision till verklighet – sektorsansvaret i funktionshinderspolitiken*, RiR 2024:22 (2024).

Genom att stärka offentliga organisationers förmåga att ställa upp tillgänglighetskrav i upphandlingar och därigenom ge förutsättningar för att de tjänster och system som det offentliga erbjuder är tillgängliga och användbara för alla. Det ger exempelvis utökade möjligheter att anställa fler människor med tillgänglighetsbehov utan särskilda och fördyrande anpassningar och stärker även medborgarnas förtroende för det offentliga.

7.1.2.1 Behov av åtgärd: Öka kunskapen om kravställning på tillgänglighet och användbarhet vid upphandling av digitala tjänster

Det finns ett tydligt behov av ökad kunskap om kravställning på tillgänglighet och användbarhet i upphandlingar. Det finns även behov av stöd för att kunna validera uppfyllelsen av ställda krav i det som levereras.

Ytterligare en åtgärd, förutom ovan nämnda generella kompetenshöjning om tillgänglighet och användbarhet, är framtagande av stöd och riktlinjer. Upphandlingsmyndigheten har riktlinjer och vägledningar för olika områden, men sådana saknas för närvarande för kravställning av digital tillgänglighet och användbarhet. PTS föreslår därför att Upphandlingsmyndigheten i samverkan med PTS och Digg, säkerställer att offentliga aktörer har tillgång till den kunskap och de verktyg de behöver för att kunna ställa krav på tillgänglighet och användbarhet i upphandlingar av digitala tjänster och funktioner.

Ett annat sätt att höja kunskapsnivån kring tillgänglighet och användbarhet i upphandlingar är att skapa arenor för kunskapsspridning och erfarenhetsutbyte. Se vidare i avsnitt 7.1.3 om samverkan kring tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer.

7.1.3 Åtgärdsområde: Samverkan kring tillgänglighet och användbarhet

Som tidigare nämnts, i avsnitt 7.1.1, finns ett brett behov av kunskapsdelning och erfarenhetsutbyte kring tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer. Olika verksamheter inom offentlig sektor efterfrågar möjligheter att mötas för att identifiera utmaningar, dela kunskap, erfarenheter och metoder för att skapa inkluderande digitala miljöer. Även från privat sektor finns behov att samverka på området. Från användarsidan pekar de intresseorganisationer som ingått i kartläggningen på behovet av att få bättre möjligheter att påverka strategiska beslut som rör digitalisering och digital inkludering.

7.1.3.1 Behov av åtgärd: Skapa ett forum för aktörer i offentlig sektor och näringsliv för kunskapsbyggande om tillgängliga och användbara digitala miljöer

Verksamheter inom offentlig sektor och näringsliv behöver dels öka sin kompetens för att uppnå kraven i tillgänglighetslagstiftning, dels öka sin förmåga att möta

mångfalden av användarbehov kopplat till webbplatser, appar och digitala tjänster. Ett sätt att tillgodose kunskapsbehoven är att skapa mötesplatser för erfarenhetsutbyte och kunskapsdelning kring hur man arbetar för inkluderande digitala miljöer. Likaså kan forumet användas för att adressera behovet av kompetensförsörjning på området tillgänglighet och användbarhet. Formen för en sådan samverkan skulle kunna vara ett aktörsforum som inrättas på PTS.

Aktörsforumet skulle kunna fungera som mottagare av kunskaper som erhålls från det användarråd som beskrivs nedan. De aktörer som deltar i aktörsforumet ges tillgång till användarinsikter och därmed bättre förutsättningar i att ta fram fungerande och tillgängliga digitala lösningar med ett medborgarcentrerat fokus.

Ett aktörsforum möjliggör även för en mer permanent form för återkoppling mellan PTS och de deltagande aktörerna, vilket därigenom stärker myndighetens arbete med samverkan och gemensamma insatser på området. Ett aktörsforum kan också ses som en del av det arbete som myndigheten genomför inom ramen för PTS sektorsansvar för funktionshinderspolitiken.

7.1.3.2 Behov av åtgärd: Skapa ett användarråd för ökad kunskap om användarnas behov av tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer

PTS har i sin kartläggning noterat ett behov av ökad kunskap om användarnas behov av och upplevelser med tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer. Det finns även ett behov av att få återkoppling på de faktiska insatser som genomförs för att öka den digitala tillgängligheten och om hur stöd ges till individen. Formen för att inhämta sådana erfarenheter från användargrupper skulle kunna vara ett på PTS inrättat användarråd bestående av representanter från olika intresseförbund. Syftet bör vara att identifiera de mest kritiska problemen som målgrupperna står inför vad gäller bristande tillgänglighet i den digitala miljön eller tillgång till egenmaktstärkande åtgärder såsom tillgång till utrustning, assisterande teknik eller digital kompetens. Ett användarråd kan också ses som en del av det arbete som myndigheten genomför inom ramen för PTS sektorsansvar för funktionshinderspolitiken.

Åtgärden kan bidra till Diggs förslag i rapporten *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar*,³⁷ om att regeringen uppdrar åt Digg att i samverkan med andra aktörer inom statsförvaltning och regioner samt kommuner, stärka digital inkludering genom användardriven utveckling. Inom uppdraget avser Digg utveckla förslag på riktlinjer, standarder och mål, men även ge förslag till främjandeåtgärder med fokus på utsatta grupper och digital inkludering.

³⁷ Digg, *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar*. Slutredovisning av regeringsuppdrag Strategiska prioriteringar för digitaliseringspolitiken 2025–2030 31, (2024).

8. Digitala nationella funktioner



Figur 9: Strategiskt område - Digitala nationella funktioner

Under kartlägningsarbetet har det blivit allt mer tydligt, att ett antal specifika nationella funktioner har särskilt stor betydelse för att alla ska kunna ta del av digitala tjänster, att alla får vara jämnt inkluderade i samhället. Många av dessa funktioner ingår i den förvaltningsgemensamma infrastrukturen (Ena) som Digg ansvarar för, men vissa gör det inte. PTS benämner dessa nödvändiga funktioner *digitala nationella funktioner*.

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

- **Digital identitet** – En kritisk komponent för att möjliggöra individers digitala inkludering och tillgång till samhällets tjänster.
- **Företräderskap** – Företräderskap spelar en viktig roll för att möjliggöra digital inkludering för personer som inte själva kan hantera sina digitala åtaganden. Det kan bero på sjukdom, funktionsnedsättning eller andra skäl som gör att en person behöver någon som företräder dem vid användning av digitala tjänster.
- **Digital brevlåda** – Post är en viktig samhällsfunktion och i takt med att digital post gradvis ersätter den traditionella analoga posten, är det viktigt att i detta skifte säkerställa att alla har tillgång till de nödvändiga digitala verktyg som behövs för att kunna nyttja digital post.
- **Auktorisationssystem för digital post och e-legitimation³⁸** – Auktorisationssystemet för e-legitimationer och digital post är centralt för att säkerställa att alla godkända e-legitimationer fungerar i de digitala tjänster

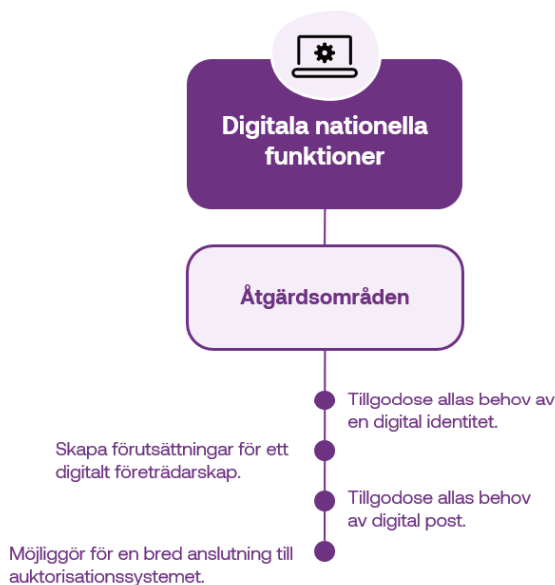
³⁸ <https://www.digg.se/digitala-tjanster/auktionssystem>

som kräver inloggning. Det ger också ökat tillgång till säkra brevlådor för digital post.³⁹

- **Digitala betalningslösningar** – Att kunna hantera sin ekonomi digitalt är idag en förutsättning för att kunna delta fullt ut i samhället. En finansiell exkludering leder nästan ofrånkomligt även till minskad delaktighet eftersom det Sverige är nära knutet till bankernas BankID.

8.1 Åtgärdsområden – digitala nationella funktioner

Inom det strategiska området digitala nationella funktioner har fyra åtgärdsområden identifierats där olika typer av insatser och åtgärder behövs. I vissa fall finns redan pågående insatser, se kartläggningen i bilaga 1, men det kan ändå finnas utrymme för ytterligare insatser inom området. Vidare konstateras att Digitala betalningslösningar är en samhällskritisk funktion som också beskrivs i kartläggningen. Det finns dock inget förslag på åtgärd inom området eftersom dessa redan är pågående.



Figur 10: Åtgärdsområden under strategiska området Digitala nationella funktioner

³⁹ Lag (2023:704) om auktorisationssystem i fråga om tjänster för elektronisk identifiering och för digital post

8.1.1 Åtgärdsområde: Tillgodose allas behov av en digital identitet

Det faktum att så många står utanför tillgången till digital identitet, är ett stort problem för ett Sverige där så många offentliga och privata tjänster tillhandahålls digitalt. Behoven av åtgärder för detta område är väl kända sedan tidigare och PTS ser här endast anledning att kort upprepa dem för att inskräpa deras betydelse för att skapa förutsättningar för ett arbete med ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster.

8.1.1.1 Behov av åtgärd: Skyndsamt tillgång till statlig e-legitimation

Det är vitalt att en för alla tillgänglig statlig e-legitimation blir tillgänglig så snart som möjligt. Just nu pågår ett arbete med att ta fram en statlig e-legitimation och PTS betonar vikten av att prioritera det arbetet. Det är i detta sammanhang också viktigt att uppmärksamma att den statliga e-legitimationen kommer att vara på ett fysiskt kort. Det innebär att det krävs kortläsare och tillhörande kringutrustning för att kunna använda denna e-legitimation. Därför är det viktigt att betona att denna lösning även blir användbara och tillgänglig.

8.1.2 Åtgärdsområde: Skapa förutsättningar för ett digitalt företräderskap

För vissa personer som inte själva har möjlighet att använda digitala tjänster, måste det finnas lösningar där en ställföreträdare, till exempel en god man, släkting eller någon annan med fullmakt, kan hantera deras ärenden. Det kan handla om tjänster som erbjuds av en myndighet eller en bank, där en person som innehar ett företräderskap kan logga in med sin egen e-legitimation, men utföra handlingar för någon annan. För att detta ska vara möjligt måste digitala system stödja företräderskap på ett säkert och tillitsfullt sätt.

8.1.2.1 Behov av åtgärd: Möjliggöra för delaktighet genom digitalt företräderskap

Inom ramen för Ena och byggblocket Mina ombud som Bolagsverket ansvarar för, ser PTS ett behov av att regeringen ger Bolagsverket förutsättningar för att utveckla plattformen Mina ombud så att privatpersoner har möjlighet att där upprätta digitala ställföreträderskap. Bolagsverket konstaterar att de behov som juridiska och fysiska personer har, i praktiken är desamma och att samma bakomliggande infrastruktur därför bör användas. Av den anledning omfattar Bolagsverkets uppdrag för Mina ombud även privatpersoner. Bolagsverket behöver utveckla sina tjänster stegvis och har som ett av dessa steg sedan våren 2024 möjlighet att inom ramen för Mina ombud erbjuda fullmaktstjänster även till privata organisationer.

För att skapa förutsättningar för digital inkludering för alla människor i Sverige, även för dem som av fysiska eller kognitiva skäl inte har möjlighet att med egen förmåga

använda digitala tjänster, finns det ett betydande behov av att även privatpersoner ges möjlighet att använda Mina ombud och ge ut digitala fullmakter. Det saknas idag.

Bolagsverkets möjligheter att utveckla och marknadsföra Mina ombud är begränsade. Bolagsverket saknar de resurser som behövs och har heller inte möjlighet att prioritera ett utvecklingsarbete utan uppdrag. Det finns därför ett behov av att regeringen tillför resurser och tydliggör i uppdrag behovet av att även privatpersoner ges möjlighet att använda Mina ombud.

Framtidsfullmakter, god man och förvaltare utgör en del i ett digitalt företräderskap för privatpersoner. Det finns ett behov av att även kunna hantera dessa typer av företräderskap inom ramen för Mina ombud. Hur det ska hanteras behöver utredas. Lämpligen görs den utredningen av Bolagsverket.

8.1.3 Åtgärdsområde: Tillgodose allas behov av digital post

Det finns stora skillnader i tillgången till digital post. Om vissa grupper av individer inte har tillgång till dessa digitala tjänster, finns betydande risker för att de hamnar efter i utvecklingen. Omställningen till digital post belyser behovet av att säkerställa att funktioner som är kopplade till tjänsten är tillgängliga och funktionella. Exempelvis att digital identifiering finns tillgängligt för alla. Det belyser även behovet av att analoga alternativ, det vill säga vanlig fysisk post, under överskådlig tid finns tillgängligt för de som har behov av det.

8.1.3.1 Behov av åtgärd: Främja att fler aktörer ansluter sig till digital brevlåda

Utredningen om digital post föreslår att Sverige satsar på digital post genom krav på att statliga och kommunala myndigheter samt domstolar skickar myndighetspost digitalt genom Mina meddelanden, snarare än krav på obligatorisk anslutning för enskilda. Det ökar behovet av att främja att fler aktörer ansluter sig till digital brevlåda, så det finns incitament för den enskilde att ansluta sig. Det synliggör även behovet av att säkerställa tillgången till postservice för alla genom att vidareutveckla de digitala brevlådornas funktionalitet, tillgänglighet och användarvänlighet, men även tillgodose behoven på användarstöd och integritet.

8.1.4 Åtgärdsområde: Bredare anslutning till auktorisationssystem

Auktorisationssystemet för digital post och e-legitimation syftar till att inloggning till digitala myndighetstjänster, ska vara möjligt oavsett vilken e-legitimationer en privatperson använder. Förhoppningen är att motsvarande valfrihet ska finnas tillgänglig även till digitala tjänster hos andra tillhandahållare, bland annat i kommunala och regionala tjänster. Det syftar även till att underlätta för tillhandahållare av digitala tjänster, eftersom auktorisationssystemet innebär att de inte själva behöver upphandla tjänster för inloggning och digital post.

8.1.4.1 Behov av åtgärd: Ökad anslutning till auktorisationssystemet för digital post och e-legitimation

För att främja digital inkludering ser PTS ett behov av att främja anslutningsgraden till auktorisationssystemet även bland de aktörer som inte har lagkrav på sig att vara anslutna.

9. Kunskap, färdigheter och tillit



Figur 11: Strategiskt område - Kunskap, färdigheter och tillit

PTS har i såväl delrapporteringen som i aktuell rapport beskrivit vikten av kunskap, färdigheter och tillit samt konstaterat att dessa förutsättningar är viktiga för individens möjlighet att vara digitalt inkluderad, se bilaga 2.

Individer behöver ha grundläggande kunskaper om digitala verktyg och tjänster för att börja använda dem. Det handlar inte bara om att förstå hur man använder en digital tjänst, utan också om att få insikt i hur digitala lösningar kan förbättra och förenkla vardagliga uppgifter. I detta ingår vetskap om den pågående digitala transformeringen i samhället, exempelvis om informationsflöden och att den analoga servicen gradvis nedmonteras eller ersätts av digitala lösningar. Individer måste också ges möjlighet att utveckla sin förmåga att använda digitala lösningar. I och med att digitala lösningar ständigt utvecklas är kontinuerligt lärande, kompetensutveckling och träning över tid viktiga faktorer. Tillit är en annan kritisk faktor. Om individer saknar förtroende för digitala tjänster, finns en risk att de väljer att avstå från att använda dem. Tilliten kan påverkas av flera faktorer, inklusive tidigare personliga erfarenheter, hur säkra tjänster upplevs vara och hur användbara och tillgängliga de digitala lösningarna är. Att skapa en trygg, ändamålsenlig och tilltalande digital miljö är därför nödvändigt för att uppmuntra till användning och delaktighet.

Förutom ovan förutsättningar krävs även personligt engagemang och motivation för att individer ska vilja delta digitalt i samhället. Det är viktigt att samhället arbetar aktivt för att undanröja begränsande hinder. Det kan exempelvis handla om att visa på konkreta fördelar med digitala lösningar i det vardagliga livet men också att sänka befintliga trösklar. Här finns det en växelverkan. Existensen av säkra, ändamålsenliga och tilltalande digitala miljöer kan i sig verka motiverande att pröva på och lära sig mer.

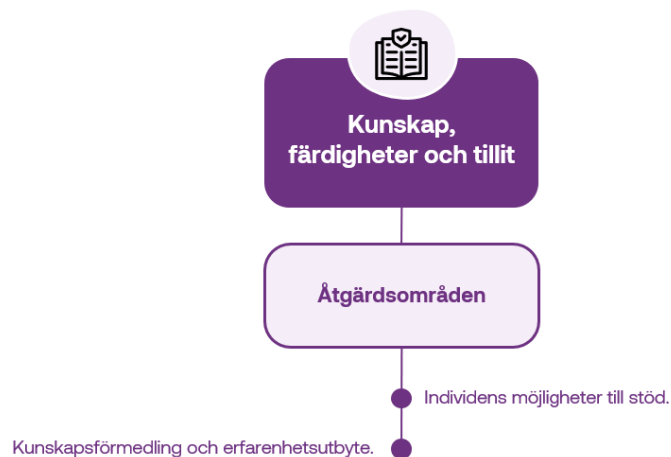
Då grundläggande kunskap utgör en kritisk faktor för att öka graden av digital inkludering, är det angeläget att skapa rätt förutsättningar som möjliggör utvecklingen av nödvändig kompetens. En viktig del är att säkerställa tillgång till utbildning, utbildningsmaterial och resurser som möter både individuella behov och samhällsliga krav. Det är också viktigt att på organisationsnivå bygga upp strukturer och stödfunktioner som med fysisk närvaro aktivt stödjer människor att fungera digitalt i samhället. Målet är att alla, oavsett behov, egenskaper och förmåga, ska kunna dra nytta av digitaliseringens möjligheter.

Det har bekräftats under kartläggningsarbetet att kunskap, färdigheter och tillit är grundläggande för att motverka digital exkludering. Pågående insatser inom området, i kombination med intressenternas uttryckta behov, visar på vikten av att arbeta strategiskt och långsiktigt med kompetens- och motivationshöjande insatser för att öka den digitala inkluderingen och användningen av digitala tjänster. Detta innebär att både individuella och samhällsliga insatser behöver genomföras för att säkerställa att alla ges möjlighet att bli digitalt inkluderade.

Här är det också viktigt att poängtera att lärande är en ständigt pågående process. Det är ett livslångt lärande som behövs, annars risker många att halka efter så snart det kommer ny teknik, nya tjänster och annan digital utveckling.

9.1 Åtgärdsområden – kunskap, färdigheter och tillit

Under det genomförda kartläggningsarbetet har flera behov identifierats som är direkt kopplade till det strategiska området kunskap, färdigheter och tillit. Behoven belyser vikten av att stärka individens möjligheter att navigera i ett alltmer digitaliserat samhälle, samt att skapa strukturer som främjar delning av kunskap och erfarenheter mellan individer och organisationer. För att möta dessa behov har två åtgärdsområden identifierats. Dessa områden syftar till att adressera både de praktiska och strukturella utmaningar som hindrar människor från att fullt ut dra nytta av digitala tjänster och att säkerställa en långsiktig utveckling av digital kompetens och förtroende.



Figur 12: Åtgärdsområden under strategiska området Kunskap, färdigheter och tillit

9.1.1 Åtgärdsområde: Individens möjligheter till stöd

För många människor är det en stor utmaning att använda digitala tjänster, och om det svenska samhället ska vara digitalt inkluderande, är det nödvändigt att samhället möter dessa människor i deras behov av stöd. Det handlar om att tillhandahålla såväl fysiska platser för besökare som alternativa lösningar, såsom stöd via telefon eller i sin hemmiljö.

Att kunna erbjuda individer hjälp på en fysisk plats har varit en av de tydligaste signalerna som PTS fått i arbete med att kartlägga behov av åtgärder för att öka den digitala inkluderingen och användningen av digitala tjänster. Det stödet är idag otillräckligt och i stort behov av att utvecklas. En fysisk närvaro för stöd med digitala frågor, möjliggör för en personlig interaktion och direkt hjälp, något som i många fall kan vara avgörande i hurvida en individ väljer att bli digitalt aktiv. Det skapar en trygg miljö där användare kan ställa frågor, få vägledning och öva praktiskt. Den sociala aspekten av att möta någon ansikte mot ansikte kan också bidra till att bygga tillit och minska känslan av osäkerhet kring digitala verktyg, vilket i sin tur uppmuntrar fler att bli digitalt aktiva.

9.1.1.1 Behov av åtgärd: En ökad geografisk närvaro av Statens servicecenters servicekontor med en breddad representation av myndigheter

De flesta tjänster som Statens servicecenters servicekontor erbjuder är möjliga att som individ hantera digitalt, men för många är det en utmaning. Därför finns ett behov av att myndigheter finns fysiskt tillgängliga lokalt, dit människor har möjlighet att gå

för att få hjälp. Det handlar vanligtvis inte om att besökarna saknar tillgång till digital utrusning, ur det perspektivet borde de flesta kunna utföra sina ärenden utan stöd. Servicekontoret utgör ofta en trygghetsfaktor för många användare och kan därför bidra till att bygga ett digitalt självförtroende. Det kan handla om arbetssökande av utländsk härkomst som behöver hjälp att uttrycka sig på svenska och som har låg kännedom om den svenska samhällsstrukturen.

Den offentliga sektorn, och därmed Statens servicecenters servicekontor, brottas med att medborgare inte möter endast en myndighet. Ofta har medborgaren behov av att parallellt hantera olika myndighetstjänster, även kommunala och regionala välfärdstjänster. Ibland med flera olika offentliga instanser i en och samma fråga. Medborgaren behöver därför kunna hantera en uppsjö av digitala bemötanden där förväntningar på användarens agerande och gensvar skiljer sig åt. Det är förvirrande för användaren när offentliga institutioners digitala tjänster samtliga är utformade på sina särskiljande sätt och utifrån sina specifika definitioner. Tolkningar av vad som avses, lämnas i realiteten över till medborgaren, när det istället borde vara ett ansvar som gemensamt bärs av den offentliga sektorns organisationer.

Det pågår ett visst arbete med att förbättra situationen för användaren, bland annat genom myndighetssamarbetet eSam, där avsikten är att ta fram gemensamma designsystem och designmönster, se bilaga 1. Sådana kan möjligen i delar underlätta för kunder i deras användning av och navigering mellan offentliga digitala tjänster. Men hur väl de digitala tjänsterna än utformas, så verkar det inte kunna överbrygga den avsaknad av tillit som många medborgare känner inför att använda digitala tjänster. Inte ens när tjänsterna tillhandahålls av offentliga institutioner. PTS erfar att flera myndigheter ser utmaningar med att kunder, som trots att de gjort sina ärenden digitalt, längs med ärendets väg ändå ringer myndigheten för att försäkra sig om att allt blivit rätt, och att de i slutändan till och med fysiskt kommer in på ett servicekontor för ytterligare en försäkran. Den här utmaningen utgör en bekant paradox: hur bra tjänsterna än utformas så minskar inte telefonsamtalen till myndigheterna och till servicekontoren kommer fortsatt lika många människor in. Vi har en situation där många medborgare saknar upplevd trygghet i sin kontakt med digitala tjänster.

Sammantaget pekar ovan beskrivna utmaningar på behovet av att i offentliga institutioners interaktion med medborgare, kombinera det digitala och fysiska mötet. Men det sätter även fingret på den otillräcklighet som råder mellan å ena sidan de förväntningar och behov som medborgarna har på samhället när staten i allt högre grad digitaliserar sina tjänster och begränsar möjligheterna till fysiska kundkontakter och å andra sidan den begränsade kundtjänst som Statens servicecenters servicekontor har möjlighet att erbjuda. Servicekontoren handhar den fysiska medborgarkontakten för fem myndigheter, medan medborgaren har behov som är bredare än så. Vart ska medborgaren gå när den har behov av fysisk interaktion med

myndigheter och andra offentliga institutioner? När servicekontoret inte är platsen för det mötet, beger sig medborgaren till kommunens bibliotek. Bibliotekens personal står därför ofta inför det etiska dilemmat hurvida de ska hjälpa individen eller inte, eftersom många ärenden som medborgaren kommer in med är av sådan art att de involverar personlig och känslig information.

9.1.1.2 *Behov av åtgärd: Etablera fysiska platser dit kommunens medborgare kan gå för att få stöd i sitt användande av digitala tjänster*

I den kartläggning som PTS låtit göra av kommuners och regioners insatser för digital inkludering är det tydligt att människors möjligheter till stöd i digitala frågor är ojämnt fördelat beroende på var i Sverige de bor, se bilaga 5. Skillnaderna ligger även i engagemang och resurser och i vilka digitala tjänster som erbjuds.

Idag finns en förväntan på att individen ska utföra digitala ärenden på egen hand, samtidigt är behoven av att få hjälp med digitala tjänster stort. Kommunerna har alternativa sätt att ge stöd till sina invånare, genom kontaktcenter och medborgarkontor, men biblioteken är ofta den mest naturliga platsen för hjälp. När hjälp erbjuds på olika platser finns dock en risk för att medborgare inte vet vart de ska vända sig för att få stöd med digitala frågor.

För att underlätta för medborgare som har svårt att hantera digitala tjänster och är i behov av stöd och kompetensutveckling, är det ytterst betydelsefullt att det finns tydligt uttalade fysiska platser dit de kan vända sig för hjälp. En utbyggnad av lokala stödfunktioner, exempelvis i bibliotek eller kommunala center, skulle möta detta behov. DigidelCenter, som oftast är placerade på bibliotek, är ett bra exempel på hur sådana platser kan fungera. Genom att samla resurser från olika organisationer, som seniorföreningar, myndigheter och folkbildningsorganisationer, fungerar DigidelCenter som värdefulla mötesplatser för kunskap och stöd.

Bibliotek finns i alla kommuner och deras välutvecklade infrastruktur ger goda förutsättningar för att erbjuda det stöd som medborgarna efterfrågar. Genom att inrätta uttalade fysiska platser för digitalt stöd i alla kommuner, exempelvis på folkbibliotek, skapas förutsättningar till tillgängliga resurser som kan anpassas efter lokala behov, vilket i sin tur minskar skillnaderna i tillgång till digitalt stöd i landet. Det förtydligar även för medborgare var hjälp erbjuds. För att lokala stödfunktioner ska kunna etableras och fungera hållbart i alla kommuner krävs dock stabil finansiering, något som utgör en utmaning, se bilaga 1.

En utökning av lokala stödfunktioner skulle även skapa bättre möjligheter för digitala coacher att bedriva individanpassat lärande, vilket har identifierats som ett behov under kartläggningsarbetet. En viktig aspekt för att realisera och effektivisera arbetet

med digitala coacher är att erbjuda en central och lättillgänglig plats för handledning. Det kan vara ett bibliotek eller ett medborgarkontor.

Digitala coacher är en värdefull resurs för att stötta ovana digitala användare, både fysiskt och digitalt. Förutom en central plats för handledning krävs att digitala coacher har bred kompetens i både teknik och pedagogik för att identifiera användarbehov och anpassa handledning. Målet är att ge hjälp till självhjälp, där användarna blir mer självständiga och bekväma med digitala verktyg.

Viktigt att lyfta i sammanhanget är de betydande integritetsproblem som uppstår när till exempel bibliotekspersonal hjälper människor med vissa digitala tjänster, såsom bankärenden eller myndighetsrelaterad information. Bibliotek är offentliga, öppna miljöer där det kan vara svårt att säkerställa att känsliga personuppgifter hanteras på ett säkert sätt. Dessutom ställs bibliotekspersonalen inför utmaningen att balansera stödsatser med ansvarsgränser, då det inte alltid är tydligt var ansvaret för denna typ av hjälp bör ligga. Det saknas ofta resurser och tydliga riktlinjer, vilket gör att stödet på biblioteken riskerar att bli en nödåtgärd snarare än en hållbar lösning. Det finns därför ett behov av att definiera bibliotekens roll, säkerställa tillgång till säkra och privata miljöer för denna typ av hjälp, och därför tydliggöra ansvarsfördelningen mellan olika stödjande aktörer. Samtidigt behöver kunskap om problem med digitala tjänster återföras till ansvariga organisationer, privata som offentliga, för att förbättra tjänster. Idag stannar mycket av kunskapen om behoven av förändringar kvar på biblioteken.

9.1.1.3 Behov av åtgärd: Utökade möjligheter för individer att få stöd

Människors behov av digitalt stöd ser olika ut och behoven behöver inte alltid mötas på en fysisk plats. Orsakerna till att människor föredrar att få stöd på ett alternativt sätt än på en fysisk plats är många. Det kan handla om att människors fysiska och kognitiva förmågor inverkar på hur deras stöd behöver utformas, att avstånd till en lokal stödfunktion är för stort eller svårtillgängligt, eller att kunskapen om vart man kan vända sig saknas. När stöd från släktingar, vänner eller lokala aktörer som vård- och omsorgspersonal saknas, behövs alternativa lösningar för att motverka digital exkludering.

En viktig åtgärd är att etablera rollen som digital stödjare och som kan möta behovet av hjälp utan krav på att individer besöker en fysisk plats, se bilaga 1. Digitala stödjare fungerar som en länk mellan individen och den digitala världen och erbjuder personligt anpassat stöd, inklusive möjligheten till hembesök. Detta skapar en trygg och bekväm miljö för lärande som bidrar till att stärka den digitala kompetensen hos individer. Tjänsten finns idag i ett sjuttiofem kommuner.

För att möta de växande behoven av stöd bör digitala stödjare finnas tillgängliga över hela landet och erbjuda skraddarsydd lösningar som är anpassade till olika målgruppers behov. Genom att bidra till ökad inkludering, stärkt självständighet och effektivare användning av resurser, medför digitala stödjare en betydande samhällsnytta.

En annan central åtgärd är att etablera en permanent *nationell hjälplina* där individer kan få hjälp med digitala frågor. En sådan tjänst skulle ge människor möjlighet att på ett snabbt och lättillgängligt sätt få vägledning och stöd via telefon, e-post eller andra kommunikationskanaler. Hjälpplinan skulle öka människors självständighet och göra det lättare för fler att ta del av samhällstjänster som alltmer förmedlas digitalt.

Ett exempel på en existerande lösning är pilotprojektet Ring Digitalidag, som är en del av PTS samverkansplattform Digitalidag, se avsnitt 3.4. Ring Digitalidag är en telefonservice som hjälper digitala nybörjare med grundläggande frågor och vägledning. Telefonservicen bemannas av digitala coacher från Digitalidags aktörsnätverk som på frivillig basis besvarar inkomna samtal. Sedan starten 2021 har telefonlinjen utvecklats från att vara öppen under en dag, till att under 2024 vara öppen under två månader.

PTS konstaterar att det finns ett behov av att få stöd via en permanent nationell hjälplina och att Ring Digitalidag skulle kunna utvecklas till detta.

Sammanfattningsvis krävs insatser som både gör hjälp tillgänglig i hemmet och erbjuder lågtröskelalternativ som en nationell hjälplina för att möta människors varierande behov av digitalt stöd. Tillsammans kan dessa åtgärder minska digital exkludering genom att täcka de behov av stöd som samhället efterfrågar.

9.1.2 Åtgärdsområde: Kunskapsförmedling och erfarenhetsutbyte

Digital kompetens är idag avgörande för att människor ska kunna delta i samhället. Behovet av att höja den digitala kompetensen finns bland alla grupper av människor. Även de som redan har stor erfarenhet behöver uppdatera sina kunskaper, allteftersom samhället förändrar sig. Att få med alla, kräver ett extensivt kunskapslyft. Digital kompetens omfattar inte enbart kunskap i att kunna använda digitala verktyg, utan också förmågan att agera tryggt och självständigt i digitala miljöer. För att nå en sådan nivå av digital kompetens, krävs framtidsinriktade och bestående satsningar på ett livslångt lärande. En kontinuerlig kompetensutveckling, behövs både för de som ska lära sig och de som lär ut.

Att alla har digitala färdigheter, utgör dessutom en viktig nyckel till integration i samhället och för att vara anställningsbar på arbetsmarknaden.

9.1.2.1 Behov av åtgärd: Stärk civilsamhällesorganisationernas möjligheter att stödja individen och bidra till ökad digital kompetens

Civilsamhällets betydelse för människor med behov av stöd och hjälp i sin digitala vardag, är i vissa grupper stor. För många fyller de en funktion som platsen dit de går med sina frågor, särskilt på orter där Statens servicecenters servicekontor saknas eller där kommunens bibliotek inte har en tydliggjord roll i att stödja kommunens medborgare i digitala frågor. I PTS kartläggningsarbete i detta uppdrag, har myndigheten återkommande uppmärksammat på de viktiga insatser som civilsamhället utför för att öka den digitala inkluderingen och användningen av digitala tjänster. Det har samtidigt synliggjort de utmaningar som de möter. Tack vare sin nära kontakt med olika målgrupper, många gånger grupper som kan vara svåra att nå i andra sammanhang, gör civilsamhällets organisationer ytterst viktiga arbeten med att få människor att känna sig digitalt inkluderade. De har också stor betydelse i att stödja den enskilde i att bygga tillit till det digitaliserade samhället, ofta genom att hjälpa individen med kunskaper för att komma igång med användningen av digitala tjänster.

Många av dessa ideella organisationer, föreningar, samfund, intressegrupper och andra frivilliga sammanslutningar drivs av sina respektive gemensamma intressen och värden, men verkar ofta under begränsade resurser. Arbetet utförs ofta av eldsjälar och med osäker finansiering. För att kunna ta den roll som i många fall förväntas, krävs att de har tillgång till internetuppkoppling, digitala utrustningar och utbildningsmaterial som är anpassade för specifika målgrupper. Allt detta är saker som kan vara utmanande i deras arbete. I utbildningssammanhang händer det att kursledare behöver låna ut sin privata utrustning till de som söker digital kunskap.

För näringslivet och offentlig sektor finns det tydliga satsningar för ökad digitalisering. Som exempel genomförde Tillväxtverket mellan 2018 och 2021 ett regeringsuppdrag i syfte att stärka kompetensen om digitalisering hos ledningar och styrelser i små företag. Målet var att stärka småföretagens digitala konkurrenskraft. För offentlig sektors räkning har Digg i sina uppdrag haft stort fokus på digitalisering i den offentliga förvaltningen. Motsvarande satsningar saknas för civilsamhället. Ett naturligt steg vore därför att även civilsamhället som sektor erbjuds statliga satsningar, vilket också MUCF har konstaterat i såväl rapporten *Digitalisering för alla*⁴⁰ som i sitt budgetunderlag för 2024–2026.⁴¹ Även PTS ser ett betydande behov av att regeringen stärker möjligheterna för civilsamhällets organisationer, genom ett statligt stöd, att bättre kunna hjälpa individer i att bli digitalt inkluderade.

⁴⁰ MUCF, *Digitalisering för alla? – Digitaliseringens konsekvenser för det civila samhället*, (2022).

⁴¹ MUCF, *Budgetunderlag 2024–2026*, Dnr 0346/23, (2023).

En särskild utmaning som PTS har identifierat är just svårigheten för många mindre organisationer att ta fram relevant utbildningsmaterial. Ett statligt stöd bör bidra till civilsamhällets arbete med utbildningsinsatser och omfatta möjlighet till produktion eller införskaffande av utbildningsmaterial, men även inköp av utrustning och abonnemang, när så behövs för att genomföra utbildningsinsatserna. Stödet bör därtill möjliggöra genomföranden av kompetenshöjande insatser i lämpliga lokaler.

Ett arbete med att stärka civilsamhällesorganisationerna bör även rikta in sig på en ökad samverkan mellan offentlig sektor och civilsamhället. Det behöver även involvera näringslivet. En etablerad dialog med civilsamhällets aktörer utgör även en viktig källa till kunskap och värdefulla insikter om behov av insatser som stärker arbetet inom området. Det är samtidigt viktigt att nuvarande statsbidrag som fördelas av Socialstyrelsen till funktionshindres⁴²- och pensionärsorganisationer⁴³ bibehålls och utvecklas över tid.

Sammanfattningsvis har civilsamhällesorganisationer en central roll att spela i arbetet med en ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. På många sätt kan civilsamhället fungera som en bro mellan staten och individer, och därigenom bidra till att skapa ett mer inkluderande samhälle. För att civilsamhället ska kunna möta förväntningarna och hjälpa individer att bli digitalt inkluderade, behöver deras behov av resurser, utbildningsmaterial och samverkansmöjligheter mötas.

9.1.2.2 Behov av åtgärd: Etablera en kunskapsplattform för att samla, tillgängliggöra och dela utbildningsmaterial och information

Under kartläggningsarbetet har utmaningar kopplat till tillgängligheten till kunskapsmaterial identifierats. Det kunskapsmaterial som idag finns, är utspridd på många aktörer, vilket leder till att det är en utmaning för de som söker sådant material att hitta innehåll som är relevant. Det finns av den anledningen ett betydande behov av att samla tillgängligt utbildningsmaterial och annan information på ett åtkomligt sätt.

Samtidigt är det en utmaning för många organisationer, särskilt inom civilsamhället, att möjliggöra erfarenhetsdelning, både inom den egna organisationen och mellan organisationer. Mindre aktörer saknar ofta resurser för ett sådant arbete, men även större organisationer möter problem med att effektivt arbeta med kunskaps- och erfarenhetsdelning.

I PTS kartläggning understryker civilsamhällets aktörer vikten av att utveckla utbildningspaket som kan distribueras nationellt. Gärna i samverkan med myndigheter. Dessa utbildningspaket bör fokusera på att ge föreningsmedlemmar

⁴² Förordning (2000:7) om statsbidrag till handikapporganisationer.

⁴³ Förordning (2003:752) om statsbidrag till pensionärsorganisationer.

och personer inom civilsamhället grundläggande digitala färdigheter, förmåga att använda digitala plattformar och bygga kunskap om en trygg och säker användning av digitala tjänster.

För att effektivt kunna samla, tillgängliggöra och dela de kunskapsmaterial som finns, behöver dessa resurser samlas på en kunskapsplattform. Genom att skapa en gemensam och lättillgänglig plattform för utbildningsmaterial och annan stödjande information, ökar förutsättningarna för att genomföra utbildningsinsatser, vilket i sin tur leder till att många människor ges möjlighet att öka sina kunskaper i digitala frågor och stärka sina förutsättningar att vara digitalt inkluderade. För att kunna vara en relevant kunskapsplattform behöver den erbjuda ett brett utbud av pedagogiskt material som stödjer ett livslångt lärande. Det material som finns på plattformen behöver vara uppdaterat och dynamiskt kunna anpassas i takt med den digitala utvecklingen.

Samtidigt som en central utgångspunkt i en satsning på en kompetensplattform, är att främja en så kallad *dela-kultur*, finns utmaningar med att metodmaterial ofta är verksamhetsspecifikt, vilket gör licensiering av materialet viktigt att hantera. Genom att säkerställa att aktörer har möjlighet att använda, bearbeta och utveckla andras material, främjas kunskapsdelning. Detta bör vara en grundprincip för att uppmuntra människor att dela sin kunskap och bygga vidare på varandras insikter.

En kompetensplattform bör inte enbart vara en samlingspunkt för kunskapsmaterial, den behöver även fungera som en mötesplats för erfarenhetsutbyte. Genom att inom ramarna för kompetensplattformen skapa förutsättningar till dialog mellan olika aktörer, stärks möjligheterna till gemensamma arbeten.

Det finns också ett värde i att inkludera medborgare genom dialog och därigenom skapa delaktighet genom att diskutera individens och samhällets förväntningar på digitaliseringen. I rapporten *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar* föreslår Digg att regeringen initierar bredare samhälls- och medborgardialoger, där fokus bör vara på att skapa engagemang och söka inspel kring hur människor upplever och känner kring den digitala utvecklingen. Det handlar om att skapa värde för medborgare och samhället genom mer direkta förtroendeskapande åtgärder.⁴⁴

9.1.2.3 *Behov av åtgärd: Stärk vård- och omsorgsorganisationers förmåga att stödja individer till digital inkludering*

Många personer som saknar förmåga att ta del av det digitala utbudet, kan vara beroende av att samhällets vård- och omsorgsorganisationer ger dem stöd för att

⁴⁴ Digg, *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar* (2024), rapportnummer 2024:1332.

kunna vara digitalt inkluderad på samma villkor som andra i samhället. Digitaliseringen inom vård- och omsorgsområdet har främst kommit att handla om effektivisering av den egna verksamheten, men inte i lika stor utsträckning om hur digitaliseringen kan komma individen till nytta. Arbete med digitaliseringen inom vård- och omsorgsorganisationer behöver därför i högre grad bli användarcentrerad genom att verksamheter ökar sin förmåga att ge stöd till individer i deras digitala utveckling

Ett område där en högre grad av användarcentrerad utveckling behövs, finns inom området hjälpmedel. Den tekniska och digitala utvecklingen har kommit att utmana synen på hjälpmedel. Tekniska och digitala lösningar, så som smartphones, appar och inbyggda hjälpmedel, har kommit att komplettera och i vissa fall ersätta behovet av specifikt utformade hjälpmedel. Det ställer i sin tur nya krav på verksamheter inom vård- och omsorg. De behöver ställa om och hålla sig uppdaterade om utvecklingen, för att kunna stödja människor i deras behov och användningen av de hjälpmedel som bygger på ny teknik. Ett sådant fokus stärker individernas digitala förmågor vilket kan leda till att behovet av framtida insatser kan minska, samtidigt som individen i större utsträckning ges utrymme att själv hantera sin vardag.

I PTS diskussion med flera intresseorganisationer, pekas det på att ansvaret för hantering av digital assisterande teknik idag i allt för hög grad läggs på den enskilda individen eller dennes anhöriga. En sådan situation är inte hållbar. Många vare sig klarar av denna uppgift självständigt eller har det stöd som behövs från anhöriga för att tillägna sig tekniken. Uteblivet stöd från vård- och omsorgsorganisationer leder därför till ineffektiv digital samhällsservice.

För att verksamheterna ska kunna tillmötesgå det allt större behovet av stöd, behöver de investera i ny assisterande teknik, konsumentelektronik och i att utbilda personal. Även om ett sådant stöd kan utformas på olika sätt, kräver det resurser. Det gäller inom många olika organisationer som är verksamma inom vård- och omsorg. För att peka på bredden av berörda aktörer, kan här nämnas hemtjänst, särskilda boenden, daglig verksamhet och habilitering och rehabilitering, men även andra verksamheter som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL).

Samtidig är ett fokus på hjälp till självhjälp nödvändigt om digitaliseringen ska kunna bidra till att lösa de framtida utmaningarna avseende brist på personal och åldrande befolkning. Parallellt bidrar det till att vård- och omsorgsaktörerna kan nå högre grad av effektivisering och nöjdhet hos sina användare.

Det finns ett behov av att frågan om vård- och omsorgsorganisationernas förmåga att stödja individer till digital inkludering adresseras inom ramen för regeringens arbete med en ny handlingsplan och strategi för funktionshinderspolitiken.

9.1.2.4 Behov av åtgärd: Öka kunskapen om trygg och säker användning av internet för en ökad tillit till digitala tjänster

Samhällets ökade digitalisering ställer höga krav på individens förmåga att använda digitala tjänster säkert och effektivt. Dessa tjänster är avgörande för att hantera allt från betalningar och myndighetskontakter till sjukvård och kommunikation. Trots detta avstår många från att använda dem, främst på grund av oro för bedrägerier och en känsla av otrygghet online. Denna oro är befogad, då internetbedrägerier ökar och enligt *Nationella trygghetsundersökningen 2024* är det den brottstyp som flest människor känner oro för.⁴⁵ Samtidigt upplever många individer att de mer eller mindre blir tvingade att använda digitala tjänster, till exempel hos banker, trots att de saknar både tillräcklig kunskap och förtroende för tekniken.

Ansvar för säkerhet på nätet ligger ofta på individen, vilket gör att många saknar stöd och kunskap för att hantera risker. Detta är särskilt problematiskt för äldre och personer med funktionsnedsättningar, som löper högre risk att drabbas av digitala brott.⁴⁶ Den digitala brottsligheten skadar förtroendet för det digitaliserade samhället och riskerar att exkludera grupper från viktiga samhällsfunktioner och fördelarna med digitaliseringen.

Bedrägerier via elektroniska kommunikationstjänster är en allt viktigare finansieringskälla för organiserad brottslighet. Mot denna bakgrund har PTS fått i uppdrag⁴⁷ att föreslå åtgärder mot dessa tillvägagångssätt. Uppdraget slutredovisades den 17 december 2024 (rapportnummer PTS-ER 2024:31) och i rapporten redovisar PTS förslag som ska bidra till tryggare användning av digitala tjänster, och därmed en stärkt tilltro till den digitala utvecklingen.

För att öka tilliten till digitala tjänster och minska rädslan för att använda dem krävs en kombination av åtgärder. Folkbildning och ökad kunskap om nätsäkerhet och integritet är centrala. Individer behöver förstå hur de kan skydda sig mot bedrägerier och veta vart de ska vända sig vid problem. Samtidigt måste det finnas systemnivåskydd och tydliga ansvarsområden för cybersäkerhetsutbildning riktad mot konsumenterna. Genom att arbeta för ökad trygghet och tillgänglighet kan fler känna förtroende för digitala tjänster och vara delaktiga i samhället. Detta är avgörande för att digitaliseringen ska främja inkludering och tillväxt istället för att skapa klyftor.

MSB har, tillsammans med Polisen och ett 20-tal partners, genomfört kampanjen *Tänk säkert*⁴⁸ under informationssäkerhetsmånaden, med syftet att öka

⁴⁵ BRÅ, *Nationella trygghetsundersökningen*, (2024).

⁴⁶ Begripsam, *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*, (2023).

⁴⁷ Regeringen/Finansdepartementet, Uppdrag till PTS att motverka tillvägagångssätt där elektroniska kommunikationstjänster används för att genomföra bedrägerier (Fi2023/03206).

⁴⁸ För mer information, se MSB:s kampanjsida för *Tänk säkert*.

medvetenheten om informations- och cybersäkerhet hos allmänheten och småföretag. Det är av stor vikt att utöka satsningen för att kunna erbjuda kontinuerligt stöd och främja beteendeförändringar i hela samhället.

PTS arbetar med cybersäkerhet, främst för företag och organisationer, och har tillsyn över flera regleringar. Därtill har PTS till uppgift att lämna råd och stöd till enskilda i frågor om nätsäkerhet och att främja att enskilda har förtroende för samt förmåga och möjlighet att använda it och elektroniska kommunikationstjänster.⁴⁹ PTS har också god insikt i olika målgruppers behov av tillit och motivation i att använda digitala tjänster, och kan därmed bidra till att fler nås med viktig information. Sammantaget är PTS väl positionerat att ta ett större ansvar för cybersäkerhet med fokus på konsumenter och allmänhet.

⁴⁹ Förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen.

10. Indikatorer

10.1 Indikatorer och dess användning

Regeringen har gett PTS i uppdrag föreslå indikatorer för att följa upp effekter av insatser som leder till ökad digital inkludering. Sådana indikatorer, dvs ett urval av statistik och uppgifter från register, kommer att kunna användas för att utvärdera hur olika typer av insatser leder till att fler blir inkluderade i det digitaliserade samhället. Att använda indikatorer för att skapa en lägesbild över tid är en effektiv metod för att kunna följa upp, styra och samverka. Det är viktigt att notera att synonymt med begreppet indikatorer används i många fall termerna nyckeltal och KPI, Key Performance Indicators. Goda exempel där indikatorer används är bl.a. regeringens budgetproposition, Uppföljningen av det digitala decenniet⁵⁰ och PTS arbete med att följa upp den nationella bredbandsstrategin.⁵¹

Indikatorer kan användas både där det finns kvantifierade mål, då i syfte att mäta måloppfyllelse, och i syfte att ge en allmän kvantifierade beskrivning av ett område, ibland omnämnd som en lägesbild. Indikatorer har också en speciell roll när det gäller att utvärdera olika typer av insatser i syfte att svara på om satsningen gav önskad effekt. Mot bakgrund av att det i dagsläget inte finns kvantifierade mål för digital inkludering kommer PTS förslag att fokusera på de två sista perspektiven, det vill säga ge en allmän lägesbild och på ett övergripande plan kunna följa upp effekter av insatser på olika plan.

Eftersom insatser som syftar till att öka digital inkludering kan ha olika syften och karaktär är det en fördel om indikatorer grupperas enligt PTS förslag till strategiska områden som beskrivs i kapitel 4. Mot bakgrund av strategiska området Styrning, ledning och samverkans speciella karaktär föreslås inte indikatorer på detta område. Den uppföljning som görs på detta området bör istället för via indikatorer ske på ett mer kvalitativt sätt.

10.2 Förslag på indikatorer

Urvalet av indikatorer har gjorts genom en samlad bedömning med hjälp av kriterierna som presenteras i bilaga 2 *Utgångspunkter för PTS arbete med digital inkludering*. Extra vikt har lagts vid om statistiken som ligger till grund för indikatorn är

⁵⁰ EU-kommissionen, *Lägesrapport om det digitala decenniet 2024* (2024).

⁵¹ PTS, *Uppföljning av regeringens bredbandsstrategi 2024*, PTS-ER-2024:19 (2024).

producerade av en statlig myndighet med ett sektorsansvar eftersom regeringen då har rådighet över datainsamlingen.

Statistik, dvs. indikatorer, som går att redovisa med avseende på funktionsnedsättning, nyanlända och de som är äldre än 85 år, har också bedömts som extra viktig eftersom vissa i dessa grupper löper högre risk att bli digitalt exkluderad.

Det är också en förutsättning att undersökningen görs flera gånger och presenteras i form av tidsserier. Mot bakgrund av det inte finns kvantifierade mål för digital inkludering är det också en fördel om statistiken som indikatorn kommer från är internationellt jämförbar och därför ger möjlighet till benchmarking.

Av nödvändighet kan indikatorerna bara vara några stycken per strategiskt område i syfte att skapa en överblick. På samma gång är det inom vissa områden brist på relevant statistik och lämpliga register. Detta gör att bilden som indikatorerna förmedlar riskerar att inte bli heltäckande och därför eventuellt inte fullt ut objektiv. I takt med att kunskapsläget kring digital inkludering förbättras och det tillkommer nya relevanta datakällor kan urvalet av indikatorer behöva revideras. Indikatorerna som presenteras ska därför ses om ett första förslag.

10.2.1 För beskrivning

Tabell 1. Övergripande indikatorer

Övergripande Indikator	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
Aldrig eller sällan användare av internet	ca 380 000	16 år och äldre, avser användning för mer än tre månader sen eller för mer än ett år sen eller inte alls	Första kvartalet 2024	Befolkningens it-användning, SCB
Känsla av inte alls eller bara delvis vara delaktig i det digitaliserade samhället	Allmänheten drygt 27 procent, Funktionsnedsättning ca 43 procent.	I huvudsak över 16 år, avser de som svarat "Nej" eller "Till viss del"	2023	Svenskarna med funktionsnedsättning och internet, Begripsam

PTS föreslår två indikatorer som kan användas för att ge en övergripande bild av digital inkludering. Dessa två är av olika karaktär. Den första kvantifierar hur många som inte använder internet eller sällan använder internet. Den andra beskriver, på ett mer kvalitativt sätt, huruvida människor känner sig delaktiga i det digitaliserade samhället.

10.2.1.1 Indikatorn Aldrig eller sällan användare av internet

Utan att använda internet går det inte att vara digitalt inkluderad. Både SCB via undersökningen *Befolkningens internetanvändning*, och Internetstiftelsen, via undersökningen *Svenskarna och internet*, mäter hur ofta internet används.

Undersökningen befolkningens internetanvändning är EU-reglerad enligt en förordning från Europaparlamentets och Europeiska rådet⁵² och genomförs därför på samma sätt i alla EU-länder. Den är del av Sveriges officiella statistik⁵³ vilket borgar för hög kvalitet. Undersökningen är omfattande, urvalet var 2023 cirka 12 000 individer i åldern 16-85 år med en svarsfrekvens på 36,8 procent, och spänner över många områden i en individs digitala liv. Den används bl.a. för att utvärdera målen i EU:s digitala decennium.⁵⁴ Undersökningen går följaktligen att använda för att göra jämförelser mellan EU-länder. De svenska resultaten från undersökningen går att bryta ner på olika typer av funktionsnedsättning.

Svenskarna och internet är en årlig undersökning av svenska folkets internetvanor, hur användningen av internet utvecklas och digitaliseringen av samhället. Resultaten från undersökningen får mycket publicitet och citeras flitigt i samhällsdebatten. Undersökningen är den svenska delen av World Internet Project, ett internationellt forskningsprojekt där ett trettiotal länder deltar. Sedan år 2010 är Internetstiftelsen huvudman för den svenska studien. Svenskarna och internet består av flera olika delstudier. Resultaten avseende hur frekvent internet används är hämtad från den del som benämns Internetpenetrationsstudien. I denna del av undersökningen har det genomförts 2 509 telefonintervjuer, bland befolkningen som är 16 år eller äldre, inom ramen för Novus veckovisa telefonomnibuss. Även denna undersökning redovisas med avseende på funktionsnedsättning.

Internetstiftelsens skattning av antal människor som inte eller sällan använder internet är högre än SCB:s skattning. Det beror sannolikt delvis på olika sätt att genomföra undersökningarna. Till detta kommer att båda undersökningarna har stora bortfall vilket minskar precisionen i skattningarna. I syfte att inte överskatta den andel som inte använder internet överhuvudtaget eller mycket sällan och att skapa jämförbarhet med andra EU-länder kommer därför uppgifter från SCB:s undersökning *Befolkningens Internetanvändning* användas för att skapa indikatorn om *Aldrig eller sällan användning av internet*.

⁵² EG nr 808/2004

⁵³ Regleras genom lag (2001:99) om den officiella statistiken och förordningen (2001:100) om den officiella statistiken.

⁵⁴ EU-kommissionen, *EU:s digitala decennium: målen för 2030*.

10.2.1.2 *Indikatorn Känsla av delaktighet*

Indikatorn kommer från undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet som årligen tas fram av organisationen Begripsam. Undersökningen är intressant eftersom den ger information om vad människor med funktionsnedsättning gör på Internet med speciellt fokus på om användning av Internet är svårt. Undersökningen har som ambition att skugga breda befolkningsundersökningar, t.ex. Befolkningens it-användning som genomförs av SCB och Svenskarna och internet som genomförs av Internetstiftelsen. Tanken är att visa att internetanvändningen kan se väldigt olika ut beroende på vilken funktionsnedsättning man har. Därför redovisas resultaten på tio olika undergrupper av funktionsnedsättning. För att kunna jämföra med människor utan funktionsnedsättning samlas i Svenskarna med funktionsnedsättning och Internet data in även för en kontrollgrupp via ett slumpmässiga urval från befolkningsregistret.

I undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet ställs en fråga om delaktighet i det digitaliserade samhället. Frågan är intressant eftersom den på ett mer övergripande sätt än frekvens på Internetanvändning speglar hur delaktiga människor känner sig i ett samhälle där fler och fler grundläggande funktioner digitaliseras.

10.2.2 För uppföljning

Tabell 2. Indikatorer Infrastruktur och utrustning

Indikator Infrastruktur och utrustning	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
Tillgång till dator eller surfplatta	91 procent	16 år och äldre	2023	Undersökningen av levnadsförhållanden, SCB
Tillgång till smartphone	98 procent	9-85 år	2023	Mediebarometern, Nordicom, Göteborgs universitet
Har ett abonnemang via fiberinfrastruktur	71 procent		oktober 2023	Mobiltäcknings- och bredbandskartläggningen, PTS
Hushållet är anslutet via fiberinfrastruktur	84 procent		oktober 2023	Som ovan
I närheten av hushållet finns fiberinfrastruktur ⁵⁵	99 procent		oktober 2023	Som ovan

10.2.2.1 Infrastruktur och utrustning

För att kunna använda Internet är det nödvändigt att ha tillgång till någon typ av utrustning som är möjlig att koppla upp och har bildskärm, mikrofon samt högtalare. De vanligaste sätten att koppla upp sig på är via dator, surfplatta eller smartphone. De har lite olika egenskaper.

Datorer, surfplattor och smartphones används till olika ändamål. Ibland behövs en app som bara går att ladda ner på en smartphone för vissa ändamål. En smartphone är också många gånger mer personlig, och används ofta för att kunna legitimera sig elektroniskt, medan dator och surfplatta är något man kan dela på. För att kunna vara helt digitalt inkluderade krävs antagligen att man parallellt med tillgång till smartphone också har tillgång till något med en större skärm, dvs. en dator eller en surfplatta.

Tillgång till dator eller surfplatta mäts i Undersökningarna av levnadsförhållanden som genomförs av SCB och är en årlig undersökning som belyser levnadsförhållanden för Sveriges befolkning inom ett antal områden, som till exempel hälsa, ekonomi, boende, sysselsättning och fritid. En stor del av frågorna styrs via EU-reglering och går därför att jämföra med andra länder. Undersökningen håller mycket hög kvalitet, den hade t.ex. 2023 ett nettourval på knappt 20 000 individer i åldern 16 år eller äldre. Statistiken baseras på direktinsamlade uppgifter från personer som blir intervjuade via telefon eller som själva anger sina svar i ett webbformulär. När telefonintervjuer inte går att genomföra på svenska erbjuds tolkning till annat språk. Statistiken går

⁵⁵ Avser att infrastruktur finns i närhet och att anslutningen ska kunna göras till rimlig kostnad. För detaljer se metodbilagan till PTS mobiltäckning och bredbandskartläggning.

också att redovisa med avseende på funktionsnedsättning och mot bakgrund av det stora urvalet blir sådana nedbrytningar av acceptabel kvalitet.

Tillgång till smartphone mäts via undersökningen Mediebarometern som årligen genomförs av Nordicom på Göteborgs universitet. Undersökningen genomförs på uppdrag av Kulturdepartementet och i samverkan med Bonnier News, Göteborgs-Posten, Mediemyndigheten, Sveriges Radio, Sveriges Television och Sveriges Utbildningsradio.

När det gäller tillgång till infrastruktur föreslås som indikatorer om hushållet har bredbandsstruktur i form av fiber i närheten (homes passed), är uppkopplat via fiber (homes connected) och har ett abonnemang via fiber (homes activated). Av intresse är att bland annat att följa hur många av de som har möjlighet att få en uppkoppling också väljer att skaffa sig en sådan samt om de som har en uppkoppling väljer att teckna ett abonnemang. Indikatorerna är i linje med EU:s mål i det digitala decenniet att alla i EU 2030 ska ha tillgång till bredband som möjliggör Gigabit-hastigheter.⁵⁶

10.2.2.2 Digital miljö

Tabell 3. Indikatorer Digital miljö

Indikator Digital miljö	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
Tillgänglighetsindex för webbplatser i olika sektorer	saknas - behöver utvecklas	-	-	-

En viktig utgångspunkt för digital inkludering är att gränssnitten t.ex. webbsidor och appar, ska vara tillgängliga och användbara. Att kvantifiera i vilken grad dessa gränssnitt är tillgängliga är därför av stor betydelse. Sådan statistik, som kan ligga till grund för en indikator, bör därför utvecklas. Se avsnitt 10.3 Områden där statistiken för vem som bör få ansvar för att sådan statistik produceras.

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) är en global standard med en uppsättning tekniska riktlinjer för att göra webbplatser och tjänster tillgängliga. Standarden skulle kunna användas som en indikator för att mäta tillgänglighet genom att erbjuda en tydlig och strukturerad uppsättning kriterier som kan användas för att bedöma i vilken grad digitala tjänster är tillgängliga för alla användare. Detta möjliggör både kvantitativa och kvalitativa utvärderingar och hjälper organisationer att säkerställa att deras webbplatser och applikationer är tillgängliga. EN 301 549 är en

⁵⁶ Även bredband via Kabel-tv medger i vissa fall uppkoppling som medger 1 Gbit/s. Det är dock mycket vanligare att ha ett abonnemang via fiber än via Kabel-tv. Antalet abonnemang via kabel-tv minskar också över tid.

europaisk harmoniserad standard som har WCAG inkorporerad till den del som anses förtydliga lagstiftningen.

Därför vill PTS hänvisa till EN 301 549 som grund för indikatorer inom området digital miljö. En mätning av grundläggande karaktär kan göras automatiserat på ett kostnadseffektivt sätt via så kallad webbmonitorering. En sådan automatiserad mätning ger inte all data för att kunna bedöma vare sig efterlevnad av lagstiftning eller tillgänglighet för enskilda objekt. Den stora fördelen är att det går att få in data från många olika källor och att en slags grundhygien går att följa över tid.

Andra aspekter som är tilltalande med automatiserad monitorering är att den är kostnadseffektiv och möjliggör en konsekvent och opartisk mätning. Webbmonitorering kan skalas upp och omfatta många webbplatser och sidor. Det ger en god grund för uppföljning och statistik samt möjlighet att se skillnader på gruppnivå. För att ge en fullständig bild av webbsidors och apparars tillgänglighet krävs fler insatser, bl.a. manuell granskning och tillsyn av enskilda webbplatser och appar.

10.2.2.3 Digitala nationella funktioner

Tabell 4. Indikatorer Digitala nationella funktioner

Indikator Digitala nationella funktioner	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
e-legitimation	93 procent	16 år och äldre, avser användning de senaste 12 månaderna	Januari 2024	Svenskarna och internet, Internetstiftelsen
Min Myndighetspost	11 procent	Som ovan	Som ovan	Som ovan
Kivra	67 procent	Som ovan	Som ovan	Som ovan
Utbudet av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården motsvarar behovet	56 procent	16 år och äldre	augusti – oktober 2023	Undersökning om digitala tjänster inom hälso- och sjukvård, E-hälsomyndigheten
Betalning/överföring via internetbank eller mobilbank	60 procent	18-84 år, avser användning de senaste 30 dagarna	26 sep - 16 okt 2023	Svenska folkets betalningsvanor, Riksbanken
Swish	82 procent	Som ovan	Som ovan	Som ovan

Inom detta område föreslås indikatorer som syftar till att beskriva användning av sysslor som är nödvändiga för att vara digitalt inkluderad. Lite förenklat vilka digitala verktyg en person behöver använda för att fungera i samhället. För att vara digitalt inkluderad bedöms det bl.a. nödvändigt att använda e-legitimation och Kivra eller Min

myndighetspost. I undersökningen Svenskarna och Internet som genomförs årligen av Internetstiftelsen mäts om någon av dessa funktioner använts de tolv senaste månaderna. Denna del av undersökningen är gjord via Novus Sverigepanel och totalt har drygt 3 000 intervjuer genomförts med individer som är 16 år och äldre.

När det gäller Digitala tjänster inom hälso- och sjukvården mäts sådana sysslor via E-hälsomyndighetens Undersökning om digitala tjänster inom hälso- och sjukvård som genomförs vartannat år. Undersökningen genomförs av SCB på uppdrag av E-hälsomyndigheten. Undersökningen har ett urval på drygt 15 000 individer i åldern 16 år eller äldre och genomförs som en kombinerad webb- och pappersenkät. I undersökningen ställs frågor om många olika aspekter av e-hälsa. En intressant aspekt, som mäts och föreslås som indikator, är om utbudet av digitala tjänster motsvarar respondentens behov. Även andra aspekter som mäts i undersökningen är av intresse men inte aktuella som indikator eftersom de bara beskriver en dimension av e-hälsa.

Att kunna använda digitala betalningslösningar, t.ex. att betala räkningar över internet och använda Swish, underlättar och sparar mycket tid för många i samhället. Den som inte är har denna möjlighet kan inte anses vara digitalt inkluderad. I undersökningen svenska folkets betalningsvanor som genomförs vartannat år av Riksbanken finns bl.a. frågor om du under de senaste 30 dagarna har gjort en betalning/överföring via internetbank eller mobilbank eller använt Swish. I den undersökning som genomfördes 2023 inhämtades svar från drygt 2 000 slumpmässigt utvalda individer i åldrarna 18-84 år. Cirka tre fjärdedelar genomfördes via en webbenkät och resterande fjärdedel genomfördes via telefonintervjuer.

10.2.2.4 Kunskaper, färdigheter och tillit

Tabell 5. Indikatorer Kunskap, färdigheter och tillit

Indikator Kunskap, färdigheter och tillit	Värde	Avser	Tidpunkt för mätning	Källa/undersökning
Digital kompetens hos elever i årskurs 8	Dator- och informationskunnighet 504 poäng, Datalogisk tänkande 486 poäng (både i nivå med övriga EU/OECD-länder)	Åttonde-klassare	April-maj 2023	International Computer and Information Literacy Study, Skolverket
Grundläggande digitala färdigheter	66 procent	16 år och äldre	Första kvartalet 2024	SCB och Eurostat, uppföljning av det digitala decenniet
Oro för bedrägeri på internet	38 procent	16-84 år	Januari-april 2024, avser "ganska eller mycket ofta har oroat sig för att utsättas för bedrägeri på internet"	Nationella trygghetsundersökningen, Brottsförebyggande rådet

Det sista och kanske svåraste området att välja indikatorer för avser människors förmågor och inställning. Att beskriva förmåga, i detta fall kunskaper, färdighet och inställning (här i form av tillit), är av naturliga skäl en komplex uppgift. De tre föreslagna indikatorerna ska därför företrädesvis betraktas som exempel på intressanta perspektiv på området.

Den första indikatorn är tänkt att spegla kunskap och är en mätning i form av ett prov avseende dator- och informationskunnighet och datalogiskt tänkande som elever i årskurs åtta genomför. Mätningen genomförs i regi av Skolverket och genomfördes 2023 på samma sätt i flera länder. Totalt deltar 34 länder varav 27 EU- eller OECD-länder. Det engelska namnet för undersökningen är ICILS och står för International Computer and Information Literacy Study. Undersökningen genomförs vart femte år sedan 2013. Sverige deltar dock för första gången i och med ICILS 2023.

Den andra indikatorn är tänkt att beskriva digitala färdigheter i den vuxna befolkningen. Den valda indikatorn, åtminstone grundläggande digitala färdigheter, kommer från Eurostat och är ett sammanvägt mått från ett stort antal frågor i SCB:s undersökning Befolkningens Internetanvändning.

Indikatorn är intressant eftersom den skapar god jämförbarhet inom EU. Mot denna bakgrund används den bland annat för att följa upp ett av målen, att 80 procent av befolkningen ska ha åtminstone grundläggande digitala färdigheter 2030, i EU:s

digitala decennium. Indikatorn väger ihop fem dimensioner av upplevda färdigheter,⁵⁷ (1) läsa, förstå och skapa data, (2) kommunicera och samarbeta digitalt, (3) skapa digitalt innehåll, (4) digital säkerhet och (5) problemlösning.

Den tredje indikatorn avser tillit till det digitaliserade samhället. För den som känner att det är stor risk att bli utsatt för bedrägerier på nätet minskar sannolikt viljan att vara digitalt delaktig. Brottsförebyggande rådet (BRÅ) frågar i myndighetens Nationella trygghetsundersökning om oro för att utsättas för bedrägeri vid köp på internet. Undersökningen genomförs årligen i form av en enkät som i första hand besvaras via webb, och i andra hand postalt. Enkäten går ut till drygt 200 000 individer i åldern 18-64 år och genomfördes av SCB på uppdrag av BRÅ. Det stora urvalet förklaras av att resultaten behöver redovisas bl.a. för polisregion, polisområde och lokalpolisområde. I jämförelse med andra undersökningar, som ofta har mindre urval, får därför skattningarna på nationell nivå en högre precision.

10.3 Hur statistiken kan utvecklas

Den övergripande slutsatsen från den kartläggning av statistik som gjorts, i syfte att identifiera relevanta indikatorer, inom ramen för detta regeringsuppdrag är att tillgången till statistik som beskriver olika aspekter av digital inkludering är relativt god. Utmaningen ligger snarare i att det krävs mycket arbete för att identifiera och sammanställa statistik av god kvalitet som ger en adekvat beskrivning.

Som nämns under avsnitt 10.2.2 *Digitala nationella funktioner* saknas dock statistik om hur tillgängliga webbsidor och appar är i olika sektorer. Sådan statistik är en nyckelkomponent i arbetet med att kunna analysera och sätta in rätt åtgärder i syfte att få fler digitalt inkluderade. PTS bör därför i samverkan med berörda myndigheter utveckla jämförbar statistik på detta område.

Vidare är det viktigt att säkerställa att all statistik som produceras om individer, där så är möjligt, går att redovisa med avseende på funktionsnedsättning eftersom vissa delar av denna grupp löper högre risk än andra att bli digitalt exkluderade. Det är också viktigt att statistiken redovisas på relevanta undergrupper då förutsättningarna för internetanvändning ser olika ut beroende på vilken funktionsnedsättning man har. För att säkerställa ovan bör PTS inom ramen för förslaget om En nationell samordning, se avsnitt 2.1, årligen göra en uppföljning av huruvida viktiga undersökningar som används för att beskriva digital inkludering går att redovisa på ett adekvat sätt, bland annat med avseende på funktionsnedsättning.

⁵⁷ EU-kommissionen, Joint Research Center, *Measuring Digital Skills across the EU: Digital Skills Indicator 2.0*, ISSN 1831-9424 (2022).

Det är också viktigt att uppmärksamma att beskrivningen över tid, och därmed indikatorerna, inte behöver vara statiska. Till exempel har SCB i undersökningen befolkningens it-användning börjat mäta användning av generativ AI. Även Internetstiftelsen mäter AI i undersökningen Svenskarna och internet. På sikt är det sannolikt att användning av och kunskap om AI-verktyg är en förutsättning för att vara digitalt inkluderad fullt ut. En sådan indikator kommer antagligen behöva inkluderas framgent.

Att flera olika organisationer producerar statistik ökar risken att samma sak mäts flera gånger, vilket är resurskrävande och riskerar att belasta uppgiftslämnare i onödan. Det finns även en risk för glapp där någon viktig aspekt inte undersöks. Exempel på det förstnämnda är att både SCB och Internetstiftelsen gör breda undersökningar om IT- och internetanvändning.

Exempel på det andra företeelsen är att SCB i Undersökningen av levnadsförhållanden mäter tillgång till dator och surfplatta men inte tillgång till smartphone. Utan tillgång till en egen smartphone, där de flesta har sin e-legitimation, är det antagligen svårt att vara digitalt inkluderad. PTS för därför en dialog med Statistiska centralbyrån om att Undersökningen av levnadsförhållanden bör kompletteras med en fråga om tillgång till smartphone.

En annan nedsida är att olika undersökningar har olika referensperiod, det vill säga vilken tidsperiod mätningen avser spegla. Riksbanken mäter t.ex. användning av elektroniska betalätt de 30 senaste dagarna medan Internetstiftelsen mäter användning av elektroniska brevlådor de 12 senaste månaderna. Jämförelse och analys blir därför svårare.

Att tillgången till statistik är relativt god innebär inte per automatik att kunskapsläget är gott inom området. För att så ska bli fallet behöver befintlig statistik bli enklare att få tillgång till, företrädesvis på ett och samma ställe. Om möjligt skulle det vara en fördel om det gick att göra egna bearbetningar på statistikproducentens webbplatser eller om det gavs möjlighet att ladda ner data.

Det vore också en fördel om en deskriptiv redogörelse av den viktigaste statistiken, t.ex. för de indikatorer som presenteras ovan, årligen publicerades i form av en rapport. En sådan rapport skulle med fördel kunna kompletteras med en så kallad dashboard, där indikatorerna grafiskt åskådliggörs på en webbsida.

Ett sätt att ytterligare öka kunskapen om digital inkludering är att årligen presentera lägesbilder där aktuell statistik och indikatorer kompletterades med kvalitativa analyser av nuläge och presumtiv utveckling. Se vidare avsnitt 2.1 där det föreslås att PTS ska få ansvar för nationell samordning, bland annat när det gäller indikatorer och lägesbild.

Nyttoanalyser är ett område där statistik används. Sådana analyser syftar till att följa upp vilken effekt en åtgärd utmynnar i. I allmänhet är resultat uttryckt i vilken nytta i monetära termer en specifik åtgärd eller utveckling leder till. På så sätt går det att prioritera mellan åtgärder och även sätta kostnader för insatser i relation till nyttan uttryckt i kronor. Genom att kvantifiera i monetära termer tillförs en dimension som inte synliggörs när t.ex. andel av befolkningen som använder Internet redovisas. Mot denna bakgrund, som ett komplement och vidareutveckling av de föreslagna indikatorerna, presenteras därför i bilaga 4 *Nyttoanalys för ökad digital inkludering* med fokus på effekter av ökad digital inkludering.

För att statistik ska kunna användas som källa för indikatorer är det slutligen viktigt att resultaten från undersökningen i fråga är tillgängliga. Resultaten bör vara lätt tillgängliga på Internet, det ska finnas möjlighet att göra egna bearbetningar, öppna data ska när så är möjligt finnas tillgängliga via API:er⁵⁸ och det ska finnas en kvalitetsredogörelse samt metadata.⁵⁹

⁵⁸ Application Programming Interface, API, är ett gränssnitt som möjliggör kommunikation och datautbyte mellan olika program eller system

⁵⁹ Metadata är data om data, t.ex. när en undersökning är genomförd, vilka information som olika variabler innehåller och i vilket format data är lagrat.

11. Förteckning över bilagor

Bilaga 1	PTS kartläggning av pågående insatser
Bilaga 2	Utgångspunkter för PTS arbete med digital inkludering
Bilaga 3	Aktörsförteckning
Bilaga 4	Nyttoanalys för ökad digital inkludering
Bilaga 5	Arthur D. Little, Kartläggning av insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderad
Bilaga 6	Referenslista
Bilaga 7	Sammanställning av behov av åtgärder